

GRUPA ZAGREBAČKI HOLDING

IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI

20

21

**Izvješće o održivosti Grupe
Zagrebački holding za 2021.**



**ZAGREBAČKI
HOLDING**

Impresum

Izdavač

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

www.zgh.hr

Za izdavača

Služba za logistiku Upravi
U pripremi ovog izvještaja sudjelovao je tim stručnih službi
svih članica Grupe Zagrebački holding

SADRŽAJ

01

Najvažnije u 2021.

3

Strateški pristup održivosti

Strateški ciljevi i materijalni utjecaji

5

Metode uključivanja dionika

9

Doprinos ciljevima održivog razvoja

14

03

Kvaliteta upravljanja

Korporativno upravljanje

16

Etičnost i transparentnost

19

Različiti aspekti održivosti poslovanja

21

Ključni utjecaji i rizici

21

Upravljanje u kriznim situacijama

25

04

Financijska i tržišna pitanja

Analiza poslovanja

27

Stvaranje vrijednosti

30

Sufinancirani projekti

32

Upravljanje odnosima s korisnicima

35

06

Okolišna održivost

Gospodarenje otpadom u Gradu Zagrebu

49

Upravljanje okolišnim utjecajima

49

Postupanje s otpadom u Grupi

53

Materijali

54

Upravljanje vodom

55

Korištenje vode u Grupi

59

Biološka raznolikost

60

Energija i energetska učinkovitost

61

Emisije

66

Vozila

70

Ključni pokazatelji okolišno održivih gospodarskih djelatnosti

72

07

Osobna iskaznica

Profil

74

Dobavljači

78

Donacije

79

Članstva

80

05

Ljudi Holdinga

Slika zaposlenika

42

Odnos sa sindikatima

44

Raznolikost i jednake mogućnosti

45

Zdravlje i sigurnost zaposlenih

47

08

Kazalo sadržaja GRI

82

Grupa Zagrebački holding — Izvješće o održivosti 2021.

Najvažnije u 2021.

31% ili 8% više

u odnosu na nacionalnu razinu, iznosila je stopa odvojenog sakupljanja komunalnog otpada u okviru javne usluge za Grad Zagreb

/23% na nacionalnoj razini/

6.968 t ili 25,2%

povećane su količine biootpada obrađenog na kompostanama

/s 27.692 t na 34.660 t/

447 MWh ili 1,6%

više proizvedeno električne energije iz obnovljivih izvora

/s 28.231 MWh na 28.678 MWh/

17.017.513 m³

iscrpljena količina odlagališnog plina

/16.142.267 m³ u 2020./

323 tCO₂ ili 1,5%

smanjene su izravne emisije CO₂

/s 21.332 t CO₂ na 21.009 t CO₂/

57.491.208 m³

vode isporučeno je krajnjim potrošačima

19 km

novih vodoopskrbnih cjevovoda je sagrađeno

5,1 km

vodoopskrbnih cjevovoda je sanirano

1.136

priklučeno novih vodoopskrbnih priključaka

161.896.296 m³

ispušteno vode na području aglomeracije Zagreb

18 km

sagrađeno novih kanala na mreži odvodnje

2,5 km

kanala i kanalskih objekata je sanirano

938

novih priključaka na mrežu



4.198.829.509 kWh

prirodnog plina isporučeno
krajnjim potrošačima

3 964 km

ukupna dužina plinovoda

17 km

sagrađeno novih plinovoda

29.362 ili 10%

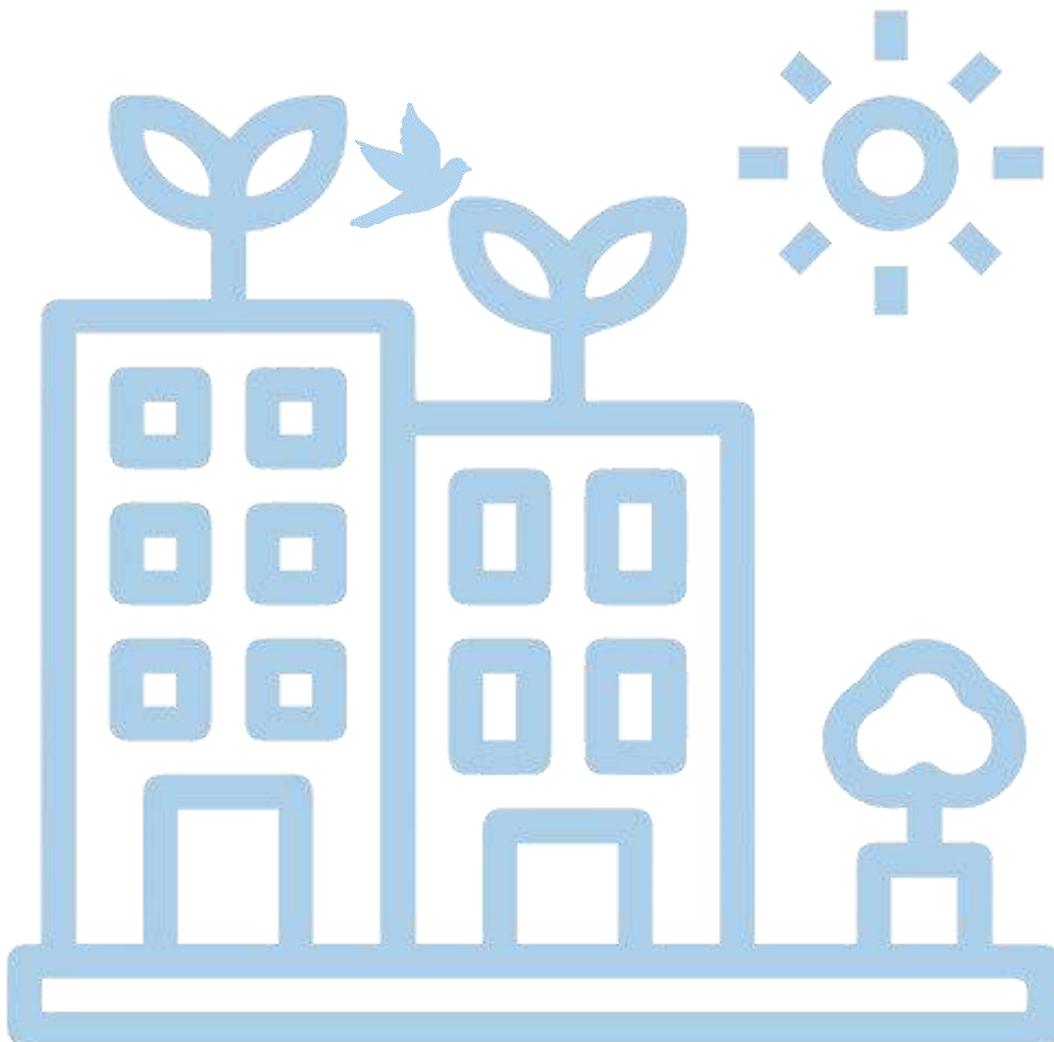
više novih obračunskih mjernih
mjesta opskrbe plinom

**2.204 mladih
sadnica drveća**

posađeno je u zagrebačkim
parkovima idrvoredima kao
popuna i zamjena
(1.473 u 2020.)

2.178.133 kuna

uplaćeno subvencija
pokrovitelja u AZ Zagreb -
zatvoreni dobrovoljni
mirovinski fond za
zaposlenike Grupe



Strateški pristup održivosti

STRATEŠKI CILJEVI I MATERIJALNI UTJECAJI GRUPE

Razvojno usmjerenje Grupe Zagrebački holding nadovezuje se na dvije ključne strategije: Razvojnu strategiju Grada Zagreba i Strategiju razvoja Urbane aglomeracije Zagreb. Obje strategije definiraju viziju i ciljeve razvoja s naglaskom na održivost. U Razvojnoj strategiji Grada Zagreba održivi razvoj usmjeren je na zaštitu okoliša, prilagodbu klimatskim promjenama, otpornost na krizne situacije, sprječavanje rizika, učinkovitu uporabu prirodnih resursa i zaštitu bioraznolikosti, uz jačanje gospodarske i socijalne kohezije u određivanju prioriteta i mjera. Također, istaknuto je da su održivost i otpornost vezane teme, odnosno važnost sposobnosti prilagodbe grada različitim rizicima i promjenama, pri čemu su u prvom redu apostrofirane klimatske promjene.

Usvajanjem Uredbe EU o taksonomiji tijekom 2020. godine, definirana je obaveza izvještavanja velikih poduzeća o aktivnostima kojima značajno doprinose ublažavanju i prilagodbi klimatskim promjenama. Ova obaveza za velika poduzeća stupila je na snagu 2022. godine za aktivnosti u 2021. godini.

Zagrebački holding je u okviru izrade ovog izvještaja identificirao taksonomski prihvatljive gospodarske

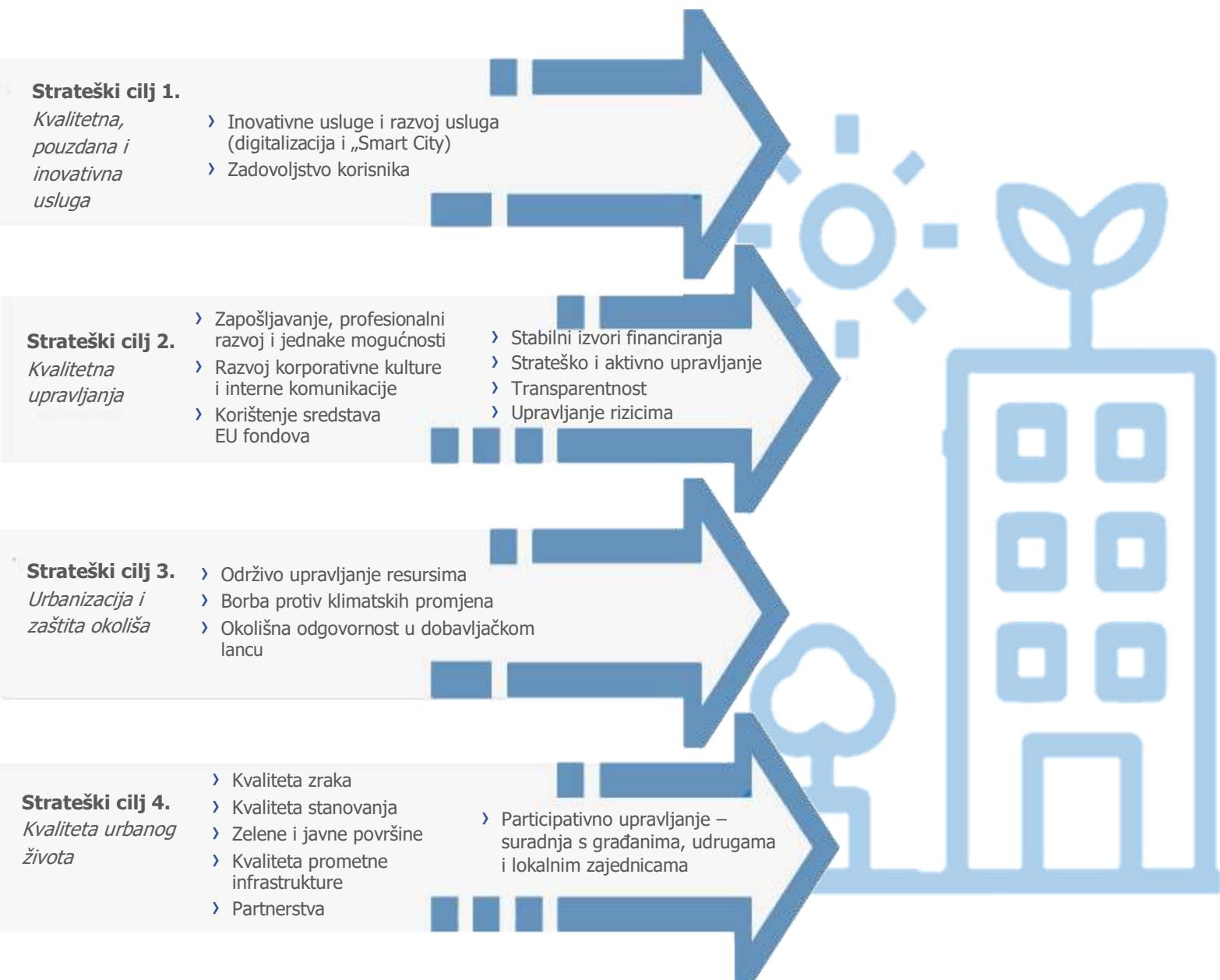
djelatnosti te su na temelju pragova učinkovitosti navedenih u tehničkim kriterijima provjere, za svaku od tih djelatnosti identificirane ekološki prihvatljive aktivnosti.

Primjenom tehničkih kriterija obuhvaćena su oba stupa provjere klimatske održivosti, tj. ublažavanje klimatskih promjena i prilagodba klimatskim promjenama.

Imajući na umu i novu EU finansijsku perspektivu, odnosno InvestEU fond te nove zahtjeve vezane za financiranje projekata u vrijednosti iznad 10 milijuna EUR i projekte za koje je obvezan postupak procjene utjecaja na okoliš, Grupa Zagrebački holding je u izvještaju za 2020. godinu redefinirala strateške ciljeve na način da je povećala njihov broj i promjenila ključne naglaske u usmjerenjima, a zatim ih je povezala s materijalnim (ključnim) utjecajima. Kako je Fond otvoren za financiranje projekata javnih poduzeća, upoznavanje i sagledavanje ovih zahtjeva važno je i za buduće poslovanje Grupe Zagrebački holding.

Područje urbanizacije i zaštite okoliša istaknuto je kao razvojni smjer koji zbog novih propisa EU-a traži posebno aktivan upravljački pristup u budućem razdoblju, neovisno o trenutnoj ocjeni važnosti klimatskih primjena kao materijalne teme.

Također, kvaliteta urbanog života izdvojena je kao posebno područje kako bi se u budućim razdobljima preciznije mjerio i sagledavao doprinos Grupe Zagrebački holding ostvarenju ciljeva strategija razvoja i kvaliteta života u Zagrebu u odnosu na druge europske gradove i Ciljeva održivog razvoja.



U sklopu pripreme izvještaja za 2021. godinu ponovno su razmotrena strateška usmjerenja te su prilikom procjene materijalnosti razmatrane najznačajnije materijalne teme s obzirom na primarne djelatnosti Grupe. Kako je prikazano na gornjoj grafici, strateški ciljevi i utjecaji nisu se u bitnome mijenjali u odnosu na prethodnu izvještajnu godinu.

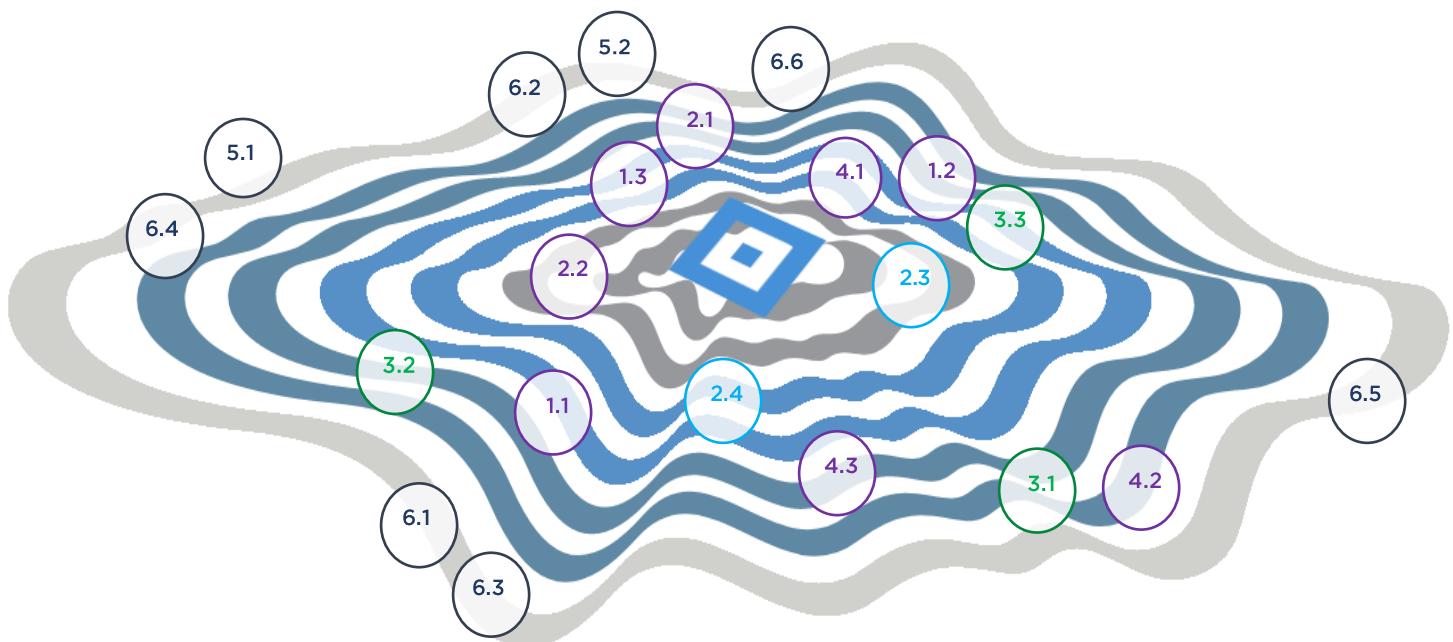
U nastavku je dan i prikaz materijalnih utjecaja koji pokazuje da, što je neki materijalni utjecaj bliže središtu, to je veća potreba za aktivnjem pristupu u njegovom upravljanju, a samim time i njegova važnost.

Prikaz 1. Prioritizacija materijalnih utjecaja

KVALITETA URBANOG ŽIVOTA

- 5.1 Suradnja s mjesnim odborima i gradskim četvrtima
- 5.2 Partnerstva
- 6.1 Kvaliteta prometne infrastrukture
- 6.2 Kvaliteta stanovanja
- 6.3 Zelene površine
- 6.4 Javne površine
- 6.5 Čistoća
- 6.6 Kvaliteta zraka

KVALITETA URBANOG ŽIVOTA



URBANIZACIJA I ZAŠTITA OKOLIŠA

- 3.1 Borba protiv klimatskih promjena
- 3.2 Održivo gospodarenje resursima
- 3.3 Okolišna odgovornost u dobavljačkom lancu

KVALITETNA, POUZDANA I INOVATIVNA USLUGA

- 2.3 Zadovoljstvo korisnika
- 2.4 Inovativne usluge i razvoj

KVALITETA UPRAVLJANJA

- 1.1 Strateško i aktivno upravljanje
- 1.2 Upravljanje rizicima
- 1.3 Transparentnost unutar i izvan Grupe
- 2.1 Stabilni izvori financiranja
- 2.2 Korištenje sredstava EU fondova
- 4.1 Zapošljavanje, profesionalni razvoj i jednake mogućnosti
- 4.2 Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu
- 4.3 Razvoj korporativne kulture i interne komunikacije

Prioritizacija je pokazala da su kvaliteta upravljanja i razvoj kvalitetnih, pouzdanih i inovativnih usluga ključna područja za osiguranje dugoročnog napretka Grupe, ali i da su to teme koje iziskuju značajniji upravljački angažman u budućnosti. Pitanja zaposlenika istaknula su se u kontekstu potrebe aktivnijeg pristupa upravljanja profesionalnim razvojem, primjeni načela raznolikosti u vodstvu, prilika za napredovanje te razvoja korporativne kulture i unapređenja interne komunikacije. Ocjene važnosti i uspješnosti upravljanja zdravljem i sigurnošću zaposlenika pokazuju da se ovim utjecajem u Grupi dobro upravlja.

Ocjene vezane za usluge pokazuju da je razvoj usluga općenito, a posebno u kontekstu potrebe njihovog inoviranja prepoznat kao važan utjecaj Grupe koji iziskuje još aktivniji pristup upravljanju, s posebnih naglaskom na zadovoljstvo korisnika. U segmentu usmjerenosti Grupe na postizanje finansijske stabilnosti, kao ključni utjecaji prepoznati su korištenje sredstava fondova EU-a čime se omogućuje realizacija infrastrukturnih projekata te stabilni izvori financiranja na koje utječu regulatorni pritisci u određivanju cijena pojedinih usluga. Vezano za prakse dobrog korporativnog upravljanja, prepoznata je potreba aktivnijeg pristupa strateškom upravljanju. Transparentnost Grupe je ocijenjena kao važno pitanje kojim se prilično aktivno upravlja, dok je upravljanje rizicima prepoznato kao pitanje kojim se podjednako aktivno upravlja, ali ono ipak nije prepoznato kao toliko važno.

Ključni okolišni utjecaj Grupe je održivo gospodarenje resursima koje obuhvaća crpljenje i zaštitu voda te gospodarenje otpadom. Također je istaknuta potreba korporativnog upravljanja na razini cijele Grupe utjecajima vezanim uz borbu protiv klimatskih promjena u pogledu emisija, energetske

učinkovitosti i obnovljivih izvora energije, iako se njime aktivnije upravlja na razini onih sastavnica Grupe čiji je utjecaj potencijalno najveći. Okolišna odgovornost u dobavljačkom lancu nije prepoznata prioritetnom temom s utjecajem na dugoročno poslovanje Grupe.

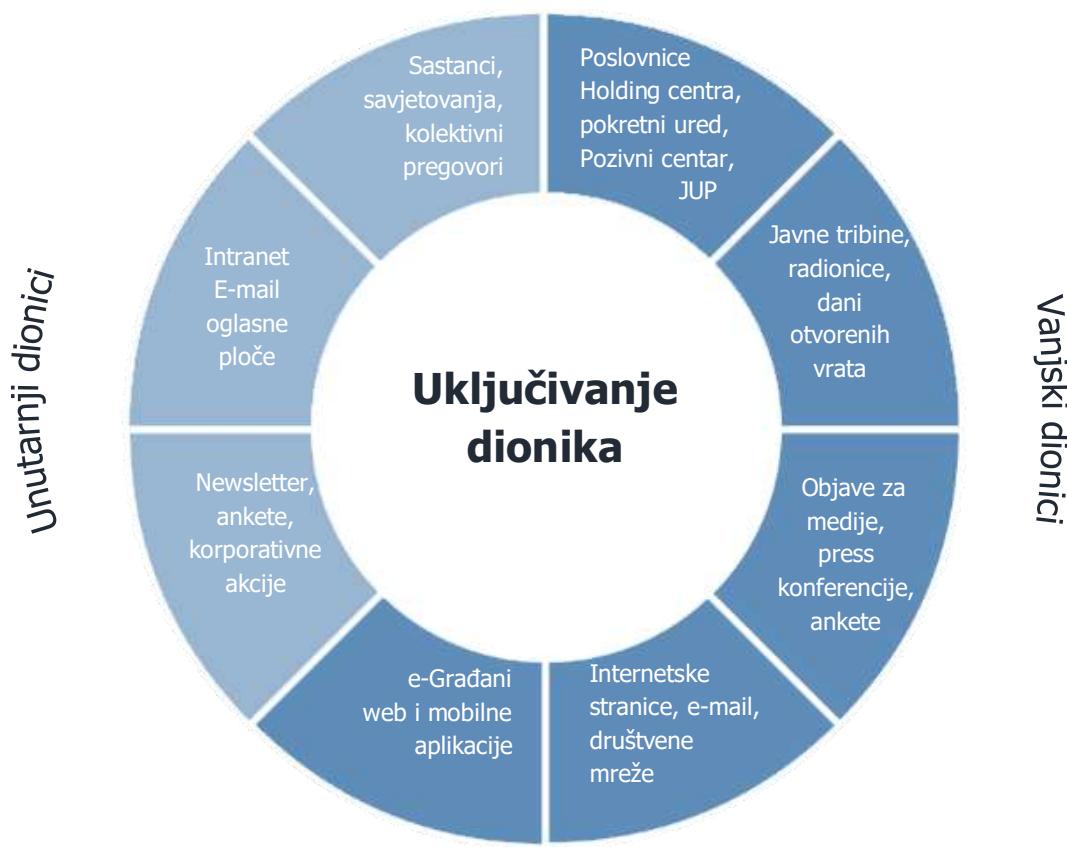
Uspostavljanjem partnerstva i poticanjem suradnje s lokalnom zajednicom Grupa stvara poveznicu između užeg, neposrednog utjecaja poslovanja te šireg djelovanja kojim Zagrepčanima i lokalnoj zajednici nastoji omogućiti zdrav, ugodan i siguran urbani život. Prioritizacija utjecaja Grupe na kvalitetu urbanog života pokazala je da je kvaliteta zraka prioritetno pitanje u pogledu kvalitete urbanog života. Na kvalitetu zraka Grupa utječe kroz mehanizaciju, proizvodnju plina i gospodarenje otpadom.

Osiguranje kvalitete stanovanja pružanjem pravovremene tehničke podrške sljedeće je područje u kojem Grupa ima ključan utjecaj. Podružnica Zrinjevac ima važnu ulogu u očuvanju i održavanju postojećih i oblikovanju novih zelenih i javnih površina, s time da je ispitivanje pokazalo da zelene površine imaju najveću važnost među svim pitanjima kvalitete urbanog života, dok je podružnica Zagrebačke ceste izrazito važna u kontinuiranom unapređivanju kvalitete prometne infrastrukture. Ključan utjecaj u održavanju Zagreba čistim i urednim ima podružnica Čistoća.

Suradnja s mjesnim odborima i gradskim četvrtima i partnerstva prepoznata je kao važna za razvoj lokalne zajednice, te u budućem razdoblju zahtjeva aktivniji pristup upravljanju.

METODE UKLJUČIVANJA DIONIKA

S obzirom da je misija Grupe učinkovito pružanje komunalnih i gradskih servisa, korisnici usluga i njihove povratne informacije o kvaliteti pruženih usluga izuzetno su važne u sagledavanju pozitivnih i negativnih utjecaja. Važnost kvalitetnih, pouzdanih i inovativnih usluga utvrđena je i prioritizacijom materijalnih pitanja koje su ocijenjene ključnima za dugoročni uspjeh Grupe. Dvosmjerni utjecaj se proteže i na druge skupine dionika, od vlasnika Grada Zagreba, zaposlenika, regulatora, partnera i dobavljača, do sindikata, nevladinih udruga i medija.



Tijekom 2021. godine Zagrebački holding je na različite načine i različitom dinamikom, s obzirom na epidemiološku situaciju vezanu za širenje koronavirusa, uključivao različite skupine dionika s ciljem davanja i dobivanja povratne informacije o kvaliteti pruženih usluga i sagledavanja raznih drugih zahtjeva i očekivanja vezano za pojedine aspekte poslovanja Grupe.

DIONICI	VAŽNOST DIONIKA	NEKE METODE UKLJUČIVANJA u 2021.
KORISNICI USLUGA I KUPCI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ razumijevanje njihovih potreba izravno utječe na sve vidove poslovanja Grupe ▪ povratne informacije podloga su za unaprijeđivanje procesa ▪ partnerski odnos u temama od ključnog interesa, poput zaštite okoliša, očuvanja prirodnih resursa, unaprijeđenja dostupnosti i kvalitete usluga 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ radionice, ankete ▪ centri za korisnike ▪ pozivni centar i pokretni ured ▪ internetske stranice ▪ društvene mreže ▪ jedinstveni račun ZGH-a ▪ suradnja putem Vijeća gradskih četvrti i Mjesnih odbora
GRAD ZAGREB	<ul style="list-style-type: none"> ▪ uska suradnja i doprinos provedbi Razvojne strategije Grada Zagreba i drugih strategija i planova ▪ uska suradnja na kontinuiranom unapređenju standarda življenja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ izvješća ▪ zajednički projekti i akcije ▪ godišnja skupština ▪ zajedničke inicijative ▪ strateški dokumenti ▪ radne skupine, timovi, povjerenstva
ZAPOSLENICI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ omogućuju realizaciju aktivnosti i projekata Grupe ▪ suradnjom, razmjenom znanja i iskustava stvaraju preduvjete za ostvarivanje misije 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ulaganje u obrazovanje i usavršavanje ▪ redoviti sastanci i ankete ▪ intranet, dopisi, e-pošta ▪ newsletteri ▪ godišnja izvješća
SINDIKATI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sudjeluju u donošenju odluka kroz kolektivne pregovore ▪ neposredno utječu na definiranje radnih uvjeta i odnosa između poslovodstva i zaposlenika 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ redovni i izvanredni sastanci ▪ kolektivni pregovori i dijalog ▪ partnerstvo u projektima koji uključuju brigu za interes zaposlenih
ULAGAČI I PARTNERI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ obostrana korist i dugoročni odnosi ▪ zajednički ugled i rizici 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ redovna komunikacija ▪ strateški dokumenti ▪ zajedničke inicijative
DOBAVLJAČI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ provjera okolišnih utjecaja u dobavljačkom lancu ▪ utjecaj na lokalno gospodarstvo ▪ utjecaj na višu razinu ponude i kvalitete usluga 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ savjetovanja sa zainteresiranim gospodarskim subjektima ▪ provjera sustava upravljanja kvalitetom i okolišem
MEDIJI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ informiranje o svim relevantnim temama i promjenama u Grupi ▪ podrška u projektima od općeg interesa ▪ propitivanje kvalitete usluga i upravljanja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ redovito informiranje i davanje odgovora na pitanja ▪ partnerska suradnja na projektima od općeg interesa
TIJELA VLASTI NA EU I NACIONALNOJ RAZINI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sufinanciranje projekata ▪ donošenje propisa s neposrednim utjecajem za poslovanje Grupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ komentari na nacrte zakona ▪ lobiranje ▪ suradnja s ministarstvima, Fondom za zaštitu okoliša i energetsku učinkovitost i sl.
AKADEMSKE I ZNANSTVENE USTANOVE, STRUČNA UDRUŽENJA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ zajednički projekti ▪ prijenos znanja ▪ obrazovanje postojećih i potencijalnih budućih zaposlenika 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ seminari i radionice ▪ konferencije ▪ savjetovanja ▪ stručna praksa, mentorstva ▪ članstva i potpore
LOKALNA ZAJEDNICA / ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ suradnja i partnerstvo ▪ lokalne inicijative ▪ donacije i sponsorstva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dopisi, e-mail ▪ službene mrežne stranice ▪ projektni timovi

Primjeri informiranja i uključivanja dionika

Korisnici usluga

Pozivni centar Zagrebačkog holdinga jedna je od ključnih točaka dodira s korisnicima, tim više što omogućuje neposrednu komunikaciju. Korisnici mogu 24 sata dnevno postaviti pitanja o svim uslugama Grupe putem jedinstvenog broja 072 500 400, društvenih mreža i aplikacija (Facebook, Instagram, Twitter, Chat, Viber). Tu su još besplatni brojevi telefona za hitne intervencije, korisnički centri, pokretni ured, središnja poslovnička Holding centra koji objedinjuje sve usluge iz domene rada Zagrebačkog holdinga, e-mail adrese navedene na korporativnoj internetskoj stranici kao što su info@zgh.hr, eticko.povjerenstvo@zgh.hr,

holding.centar@zgh.hr te ostali kontakti istaknuti na internetskim stranicama podružnica, povezanih društava i ustanova. Oko 390.000 korisnika na poledini Jedinstvene uplatnice (JUP) redovito dobiva servisne informacije, poput rasporeda rada Pokretnog ureda, ali i informacije od zajedničkog interesa. Korisnici sve više koriste društvene mreže poput Facebook Messenger i WhatsAppa, putem kojih prijavljuju aktualne probleme, poput divljih odlagališta, poteškoća s odvozom otpada te šalju upite vezane za jedinstveni račun, evidentiranje promjena i slično.

RASPORED DOLAZAKA POKRETNOG UREDA		istopad 2021.			
<i>Termeni i uvjete podložne su izmjenama stoga neupredjeljivih okolnosti. Neobvez. uređ. ne može učestv. učest. točno u planirani raspored. ali rezultat će biti paralelno u zoni negovanje ikonice.</i>					
11.10. ponedjeljak	Kraljevčinska cesta 75, MO Kupreski Krajine; Donji Dragovićevac, križanje Donji Dragovićevac, Špokovine / Turispolje Ulica Puškinova, 20, parkiralište Ulica Svetog Marka 10, križanje Svetog Marka, u zoni Rapske 33 Otvorena tramvaja Dubec	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 12:00 12:00 - 13:00 14:00 - 15:00 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30	21.10. četvrtak	Ulica Štakla Čapša 37, MO Čapša Odvodni kanal, parkiralište u Odrbi Hrvatski Leskovac, Plitvički parkiralište kod polje Ulica Štakla Čapša 37, MO Čapša Ulica Podbrdje, okvirne autobusa Hostel Arena, Remetinečki gaj 28	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 13:00 14:00 - 15:30 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30
12.10. utorak	Trg Ante Starčevića 1, križanje križanje Jelovčićeva, okvirne autobusa 118 Jelovčićeva, Trg I. Lukavčića 9, parkiralište Gračićeva, križanje Šubićeva, u zoni Rapske 33 MO Stari Retkovec, 1, Retkovec, 2a Otvorena tramvaja Dubec	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 12:00 12:00 - 13:00 14:00 - 15:00 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30	22.10. petak	Vrhove - Vidošička, križanje Mala Šubićeva, križanje Pongrac Šubićeva, Gospodarska ulica, u zoni parka Ljude J. Wagner Javni, križanje ulice Hrvatske i ulice Matije Župančića Ulica Štakla Čapša 37, MO Čapša Trg dr. Franje Tuđmana - Zapadni kolodvor (Kaglci)	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 13:00 14:00 - 15:30 15:00 - 17:00 18:00 - 19:30
13.10. srijeda	Trg Ivana Gundulića (u zoni tržnice) Trg Ivana Gundulića (u zoni tržnice) Trgka Velebita (u zoni tržnice) Krupe, 44-46, parkiralište kod Domovne admisije Admiraliteta, križanje Šubićeva, u zoni Rapske 33 Brodarska cesta 170, Juredi MD Brodarica Novoselci put 181, MO Novoselci Kraljevska ulica 10, križanje Parkovića i Ponečića Park Starca Trebježeva 2, parkiralište Ulica Šubićeva 10, križanje shopping centra Predu I. Rendić, križanje autobusa, kod crkve	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 12:00 12:00 - 13:00 14:00 - 15:00 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30	23.10. sobota	Trgka Šepača (u zoni tržnice) Trgka Gašića (u zoni tržnice)	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30
14.10. četvrtak	Ivana Reka, Ivanjrečka cesta, kod novog škole Trnovo 41, MO Žrnjević Trnovo 41, MO Žrnjević, križanje Portoroža i Ponečić Park Starca Trebježeva 2, parkiralište Ulica Šubićeva 10, križanje shopping centra Predu I. Rendić, križanje autobusa, kod crkve	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 12:00 12:00 - 13:00 14:00 - 15:00 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30	25.10. ponedjeljak	Novići, kod Dvora Novići Buzinčica cesta 20 (zapadna strana kod mjesne samouprave) Ulica Božidar Magaciga, parkiralište kod crkve Draženovac, križanje Šubićeva i Šubićevićeva Trnava, Renički put 12, Park Tomislava Tešića Otvorena tramvaja Dubec	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 13:00 14:00 - 15:30 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30
15.10. utorak	Ivana Reka, Ivanjrečka cesta, kod novog škole Trnovo 41, MO Žrnjević Trnovo 41, MO Žrnjević, križanje Portoroža i Ponečić Park Starca Trebježeva 2, parkiralište Ulica Šubićeva 10, križanje shopping centra Predu I. Rendić, križanje autobusa, kod crkve	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 12:00 12:00 - 13:00 14:00 - 15:00 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30	26.10. utorak	Šimanovčeva cesta 19, MO Denković Ulica Vite Velike 10/3, kod MD Studentinski grad Draženovac, križanje Šubićeva i Šubićevićeva Novčićeva ulica 200, MO Granični Novac Novčićeva ulica 200, MO Granični Novac Otvorena tramvaja Dubec	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 13:00 14:00 - 15:30 15:00 - 17:00 18:00 - 19:30
16.10. sobota	Obrička Kostoljka (u zoni tržnice) Trgka Utvrda (u zoni tržnice)	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30	27.10. srijeda	Trgka Dubrave, Čepčica 1a (u zoni tržnice) Trgka Kvarteti (u zoni tržnice) Trgka Utvrda (u zoni tržnice) Ulica Šubićeva 10, križanje Šubićevićeva Ilica 42/- MO Virpazar - central Metudraška ulica 8a	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 13:00 14:00 - 15:30 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30
18.10. ponedjeljak	Milo Milić, Matuljička ulica 91 Jedloševska ulica, MO Jelodove Kraljevčinska cesta 50, kod crkve Trg Ivana Gundulića (u zoni tržnice) Novoselci put 181, MO Novoselci Otvorena tramvaja Dubec	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 12:00 12:00 - 13:00 14:00 - 15:30 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30	28.10. četvrtak	Savoviceva, Trg E. Domjanića, Ivanjrečka cesta 35 Draženovac, križanje Šubićeva i Šubićevićeva Novčićeva ulica 200, MO Granični Novac Novčićeva ulica 200, MO Granični Novac Otvorena tramvaja Dubec	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 13:00 14:00 - 15:30 15:00 - 17:00 18:00 - 19:30
19.10. utorak	Admiraliteta, križanje Šubićeva, MO Mlinovec Savoviceva 18, križanje za Jutjor Makalini Novi Ilokovec, 12, Počekovac, parkiralište kod hrb. 25a Brenje, 18, križanje Šubićeva i Šubićevićeva Brenje, 18, križanje Šubićeva i Šubićevićeva Otvorena tramvaja Dubec	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 12:00 12:00 - 13:00 14:00 - 15:30 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30	29.10. petak	Ramete, Vire, 1, parkiralište Brenje, 18, križanje Šubićeva i Šubićevićeva Kajetinci, 4, Augustijevica 12 Kajetinci, kod Zagrebačkog Velimačina - Južni star Široki Brijeg, križanje Šubićeva i Šubićevićeva	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 13:00 14:00 - 15:30 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30
20.10. srijeda	Trgka Utvrda (u zoni tržnice) Trgka Britanski trg (u zoni tržnice) Trgka Britanski trg (u zoni tržnice) Ulica Vojvode Vojislava Radića 10 Gala 1, kod DVO-a Jakuševac	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30 11:00 - 12:00 12:00 - 13:00 14:00 - 15:30 16:00 - 17:30 18:00 - 19:30	30.10. sobota	Trgka Gajica (u zoni tržnice) Trgka Janin (u zoni tržnice)	07:00 - 08:30 09:00 - 10:30



PONESTALO VAM JE BIORAZGRADIVIH VREĆICA ČISTOĆE
Preuzmite dodatne vrećice u područnici Čistoća.
 Radnička cesta 82, radnim danom od 8 do 14 sati,
 na salteru reklamacija uz predočenje računa

Biootpad može skupljati u posebne spremnike ili posude u svojem kućanstvu te ga zatim odložiti izravno u smedi spremnik.

Također možete koristiti papirnate vrećice ili druge biorazgradive vrećice, no nemojte ga zamati u novinski ili plastificirani papir

Biootpad se odvozi 1x tjedno. Raspoložite putem aplikacije Moj Otpad i na www.cistoca.hr.

**OVAJ RAČUN
MOŽETE ZAPRIMITI U
ELEKTRONIČKOM OBRIKU!**
 u sustavu e-građani
 prijavite se jednostavno -
 tokenom Vaše banke
 ili odaberite jednu od
 vjerodajnica.
 Za asistenciju nazovite
072 500 400!
holdingcentar.zgh.hr

Cjelovita podrška za kupce plina Gradske plinare Zagreb – Opskrba
 U poslovnicama Holding centra ili putem telefona 072 500 400
 na raspolažanju smo Vam za informacije, reklamacije ili dojavu stanja plinomjera.
 Također, račune za potrošnju plina možete platiti u Ulici grada Vukovara 41,
 ponedjeljkom i utorkom od 7 do 19 sati te utorkom, četvrtkom i petkom od 7 do 16 sati,
 ili u poslovnici Dubec od ponedjeljka do petka od 7 do 14 sati.

Za sve usluge na raspolažanju vam je i mobilna poslovnička prema rasporedu
 objavljenom na web stranicama i poledini jedinstvene uplatnice.

**Primjer informiranja korisnika na
poledini jedinstvene uplatnice
Zagrebačkog holdinga**

Grad Zagreb

Predstavnici Zagrebačkog holdinga aktivno su uključeni u izradu i praćenje Plana razvoja Grada Zagreba za razdoblje 2021.-2027. godine, prijavu projekata za sufinanciranje iz EU fondova, gdje je jedini prihvatljivi prijavitelj jedinica lokalne samouprave. Jedan od primjera je provedba projekta „Interventna mjera za smanjenje odlaganja komunalnog otpada nastalog u Gradu Zagrebu“. Projekt je sufinanciran EU sredstvima (korisnik sredstava je Grad Zagreb), a Grupa je partner u provedbi projekta. Projekt se provodi u cilju doprinosa unaprjeđenju sustava gospodarenja otpadom kroz smanjenje količina miješanog komunalnog otpada i povećanje stope odvojenog prikupljanja otpadom na području Grada Zagreba te doprinosi održivom razvoju i održivosti resursa. U prosincu 2021. održana je početna konferencija projekta: Interventna mjera za smanjenje odlaganja komunalnog otpada nastalog u Gradu Zagrebu.

Najava početne konferencije Projekta

Gospodarenje otpadom

Zagreb: „Naviku usvoji, otpad razdvoji!“

08.12.2021. | slikeobjekt

Grad Zagreb provodi EU projekt „Interventna mjera za smanjenje odlaganja komunalnog otpada nastalog u gradu Zagrebu“



„Grad Zagreb i Zagrebački holding d.o.o., zajedno s podružnicama Čistoća i Zrinjevac, udružili su snage za čišći Zagreb“, navodi se u najavi početne konferencije EU projekta „Interventna mjera za smanjenje odlaganja komunalnog otpada nastalog u gradu Zagrebu“, koju 8. prosinca možete pratiti putem YouTube kanala „Naviku usvoji, otpad razdvoji!“.

Mediji

Tijekom 2021. godine suradnja je primarno bila usmjerena na teme vezane uz kvalitetu i dostupnost usluga Zagrebačkog holdinga. Primjeri informiranja građana vezanih uz javnu uslugu sakupljanja komunalnog otpada:

NOVOSTI IZ ČISTOĆE

ZAGREPČANIMA VEĆI BROJ MANJIH VREĆICA ZA BIOOTPAD

Za sve one koji su nezadovoljni veličinom i brojem vrećica za biootpad koje građanima dijeli tvrtka Čistoća, stizu dobre vijesti: umjesto prilično velikih vrećica zapremnine od 30 litara, Zagrepčanima će biti podijeljene vrećice za biootpad zapremnine 10 litara, a znatno će se povećati i njihov broj, doznaje Jutarnji list iz Čistoće. Naime, ta je tvrtka krajem 2020. provedla anketu među 900 Zagrepčana o tome koliko su korisnici zadovoljni uslugom, tj. vrećicama za odvojeno skupljanje otpada. Rezultati su pokazali da su brojni građani preporučili da se poveća broj, a smanji veličina vrećica za biootpad, što je Čistoća očito odlučila uzeti u obzir. Vrećice će se dijeliti krajem lipnja. Oni koji žive u stambenim zgradama tako će dobiti 26 žutih vrećica zapremnine 60 litara za plastični otpad te 104 vrećice zapremnine 10 litara za biootpad, umjesto dosadašnjih 52 od 30 litara. □ dk

Apel Čistoće:

Ne bacajte svašta jer nećemo prazniti kante

"Molimo da se u smeđe spremnike odlaze samo ona vrsta otpada koja je propisana. Ako se utvrdi kako u spremniku nije odložen isključivo propisani biootpad, uslužna praznjenja neće biti pružena". Poručili su jučer iz Holdingove podružnice Čistoća.

Kažu kako su u zadnje vrijeme primjetili veće količine raznog nepripadaju-

ćeg otpada u sredim spremnicima za biootpad.

Apeliraju na građane da svoj sav biootpad odlazu u biorazgradive vrećice, papirne vrećice ili ga omotaju u papir; a također mogu biootpad odložiti direktno u spremnik.

"Odlaganje miješanog komunalnog otpada u spremnike za biootpad protivno je odredbama Zakona o održivom gospodarenju otpadom", dodali su iz Čistoće.



Akademске i znanstvene ustanove, stručna udruženja

Sudjelovanjem na seminarima i radionicama u 2021. godini u ukupnom trajanju od 3.306 sati obuhvaćeno je 220 djelatnika Grupe. Navedene dodatne edukativne aktivnosti odnosile su se na područja administracije, menadžmenta, računovodstva, financija, prometa, graditeljstva, energetike i okoliša te javne nabave i farmacije za koje je propisana i zakonska obveza određenih broja sati edukacije za djelatnike tih zanimanja.

Grupa je tijekom 2021. godine omogućila provedbu stručne prakse studentima i učenicima čime je nastavila razvijati suradnju s fakultetima i srednjim školama. Provedba stručne prakse u podružnicama Čistoća, Vladimir Nazor, Zagrebačke ceste i Zrinjevac, u društвima Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., Gradska plinara Zagreb d.o.o. i GSKG d.o.o. te u ustanovi Gradska ljekarna Zagreb omogućila je suradnju s 18 institucija.

Tijekom 2021. godine objavljeno je pet znanstvenih i stručnih radova. Predstavljanjem radova i održavanjem dodatnih deset predavanja, Grupa je sudjelovala na konferencijama i radionicama u organizaciji 11 institucija.

Osim mentorstava i stručnih praksi te održanih predavanja, suradnja također uključuje podršku putem sponzorstava:

- Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu – sponzorstvo 4. porezne konferencija – Porezna politika u post-pandemijskom razdoblju, 29. siječnja 2021. u Zagrebu
- Hrvatsko društvo likovnih umjetnika – sponzorstvo izložbe „Hrvatska svijetu”, od 12. veljače do 8. svibnja 2021. u Zagrebu
- Hrvatsko društvo menadžera kvalitete - sponzorstvo 22. međunarodnog simpozija „Kvaliteta - jučer, danas, sutra”, od 9. do 11. lipnja u Poreču
- Hrvatska udruga za razvoj i primjenu vodikovih goriva – sponzorstvo 3. stručne konferencije „Vodik u sustavima plinskog centralnog grijanja, toplanama i industrijskim tvornicama”, 25. veljače 2021. u Zagrebu.

DOPRINOS CILJEVIMA ODRŽIVOG RAZVOJA

Osnivač Zagrebačkog holdinga je Grad Zagreb na kojeg se, kao i na sve gradove širom svijeta, izravno primjenjuje Cilj održivog razvoja 11: održivi gradovi i zajednice. Svojim svakodnevnim djelovanjem Zagrebački holding neposredno utječe na postizanje ovog i drugih ciljeva održivog razvoja. Prema platformi *The new urban agenda*, produženoj ruci UN-a u lokalizaciji Programa održivog razvoja do 2030. i provedbi Ciljeva održivog razvoja, jedanaest od sedamnaest ciljeva održivog razvoja ima urbanu komponentu.

Ciljevi održivog razvoja koji uključuju ciljeve s urbanom komponentom:



SDG 1.4 ...osigurati da svi imaju jednaka prava na gospodarske resurse (i) **pristup osnovnim uslugama**

SDG 1.5 ...izgraditi **otpornost siromašnih** .. i smanjiti njihovu izloženost i ranjivost na ekstremne

klimatske događaje i druge ekonomske, društvene i ekološke šokove i katastrofe



SDG 2.A Povećati ulaganja ...u **ruralnu infrastrukturu**



SDG 5.C Usvojiti i ojačati čvrste politike i provedivo zakonodavstvo za **promicanje ravnopravnosti spolova i osnaživanje svih žena ... na svim razinama**



6.1 ...postići univerzalni i ravnopravni pristup **sigurnoj i pristupačnoj pitkoj vodi za sve**

SDG 6.2 ...postići pristup adekvatnim i pravednim **sanitarnim i higijenskim uvjetima** za sve



SDG 7.3 Udvоstručiti globalnu stopu poboljšanja **energetske učinkovitosti**



8 DOSTOJANSTVENI RAD I EKONOMSKI RAST

SDG 8.3 Promicati ...politike koje podupiru **proizvodne aktivnosti, stvaranje pristojnih radnih mesta, poduzetništvo, kreativnost i inovacije** te potiču formalizaciju i rast mikro, malih i srednjih poduzeća...



9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA

SDG 8.5 ... Postići punu i produktivnu **zaposlenost i dostoјanstven rad** za sve

9.1 Razvijati **kvalitetnu, pouzdanu, održivu i otpornu infrastrukturu** ... kako bi podržali gospodarski razvoj i dobrobit ljudi ...



12 ODGOVORNA POTROŠNJA I PROIZVODNJA

SDG 12.5 ...bitno smanjiti stvaranje otpada **kroz prevenciju, recikliranje i ponovnu uporabu**



13 ODGOVOR NA KLIMATSKE PROMJENE

SDG 13.1 Ojačati **otpornost i sposobnost prilagodbe klimatskim rizicima i prirodnim katastrofama...**



16 MIR, PRAVDA I SNAZNE INSTITUCIJE

SDG 16.5 Znatno **smanjiti korupciju i podmićivanje** u svim oblicima

Izvor: *The New Urban Agenda*

Ova urbana komponenta odražava se u djelovanju Grupe kroz njezin utjecaj i aktivnosti usmjerenе na osiguranje dostupnosti pitke vode i odgovarajućih sanitarnih uvjeta za sve građane Zagreba, unapređenje energetske učinkovitosti, razvoju pouzdane, održive i otporne infrastrukture,

osiguranju radnih mesta i dostojanstvenih radnih uvjeta, značajnom smanjenju otpada, izgradnji kapaciteta za upravljanje rizicima klimatskih promjena i smanjivanje izloženosti ranjivih skupina na ekstremne događaje povezane s klimatskim promjenama i druge šokove i katastrofe

Grupa Zagrebački holding doprinosi provedbi ciljeva održivog razvoja i na sljedeće načine:

SDG 1 Svijet bez siromaštva



Provođenje programa za ekonomsko osnaživanje skupina u nepovoljnem položaju.

SDG 2 Svijet bez gladi



SDG 3 Zdravlje i blagostanje



Oblikovanje usluga koje mogu zadovoljiti specifične potrebe ugroženih skupina i nastojati poboljšati njihov život.

Osiguranje najboljih mogućih zdravstvenih ishoda za zaposlenike u okviru vlastitog poslovanja.

SDG 4 Kvalitetno obrazovanje



Aktivnosti usmjerene da svi zaposlenici imaju pristup profesionalnom osposobljavanju i mogućnost cjeloživotnog učenja.

Provođenje programa za podršku visokom obrazovanju.

SDG 5 Rodna ravnopravnost



Primjena politika i praksi bez rodne diskriminacije i njenom sprječavanju na radnom mjestu.

Omogućavanje rodne ravnoteže u vodstvu na svim razinama Grupe.

SDG 6 Čista voda i sanitarni uvjeti



Oblikovanje i primjena holističkih, društveno pravednih, ekološki održivih i ekonomski korisnih strategija upravljanja vodom na vodnim slivovima u području poslovanja.

Zaštita i/ili obnova vodnih sustava u području poslovanja.

SDG 7 Pristupačna i čista energije



Kontinuirano povećavanje energetske učinkovitosti i podmirenje preostalih potreba iz obnovljivih izvora.

Istraživanje, razvoj i primjena proizvoda i usluga za energetsku učinkovitost.

SDG 8 Dostojanstven rad i gospodarski rast



Kontinuirano poboljšavanje učinkovitosti resursa u proizvodnji i potrošnji.

Dizanje ekonomске produktivnosti tehnološkom nadogradnjom i inovacijama.

Zapošljavanje bez diskriminacije u odnosu na rodnu ravnotežu, godine i invaliditet i osiguranje jednake plaće za rad jednake vrijednosti.

Promicanje sigurnog radnog okruženja.

SDG 9 Industrija, inovacije i infrastruktura



Istraživanje, razvoj i primjena proizvoda, usluga i poslovnih modela za isporuku održive i otporne infrastrukture

Modernizacija i obnova infrastrukture i postrojenja u svim aktivnostima poslovanja

SDG 12 Odgovor na klimatske promjene



Restrukturiranje portfelja proizvoda i usluga proizvodima i uslugama koje zahtijevaju zanemarivo korištenje resursa i proizvode neznatan otpad.

Promicanje okolišne odgovornosti u dobavljačkom lancu.

SDG 13 Odgovor na klimatske promjene



Pripremne aktivnosti za osiguranje otpornosti Grupe na klimatske promjene.

Izgradnja kapaciteta za pokretanje aktivnosti za borbu protiv klimatskih promjena, uključujući i izvještavanje.

Kvaliteta upravljanja

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. Kodeks je usvojen od strane Uprave Društva 23. prosinca 2015. godine, Nadzorni odbor potvrdio ga je 11. svibnja, a Skupština Društva 12. svibnja 2016. godine.

Temeljna načela predmetnog kodeksa su: zakonitost, transparentnost i javnost poslovanja, segregacija - jasno razrađene procedure za rad nadzornih odbora, uprave i drugih tijela i struktura koje donose važne odluke, sprječavanje sukoba interesa, učinkoviti unutarnji nadzor, jačanje osobne odgovornosti, društveno odgovorno poslovanje.

Kodeksom su također dana pravila javnog objavljivanja podataka o Društvu i Grupi, kao i pravila rada organa upravljanja Društva. Navedeni su i poslovi provođenja unutarnje i vanjske revizije, načini postupanja s kreditorima, rejting agencijama i investitorima te prema interesno-utjecajnim skupinama. Kodeksom je uređen i način korištenja interneta i web stranice Društva.

Upravljačka struktura

Društvo pripada zatvorenom sustavu korporativnog upravljanja u kojem su aktivirani svi mehanizmi svojstveni za trgovačka društava s ograničenom odgovornošću. Djeluje u okviru dualnog modela korporativnog upravljanja, kojeg čine dvije upravljačke razine: uprava i nadzorni odbor, koji zajedno sa Skupštinom Društva predstavljaju obvezna unutarnja tijela Društva, u skladu s Izjavom o osnivanju i Zakonom o trgovačkim društvima.

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

Kodeks je izrađen na temelju OECD-ovih Načela korporativnog upravljanja te je usklađen sa Zakonom o trgovačkim društvima i Izjavom o osnivanju Društva.

Kao izdavatelj korporativne obveznice na domaćem tržištu kapitala, Društvo također primjenjuje Kodeks korporativnog upravljanja kojeg su zajednički izradile Hrvatska agencija za nadzor finansijskih usluga i Zagrebačka burza, a o čemu ispunjava i godišnji upitnik o primjeni Kodeksa korporativnog upravljanja te rezultate istoga objavljuje u formi Izjave u sklopu godišnjeg izvješća. U 2021. poslovnoj godini Društvo je u bitnom pratilo i primjenjivalo preporuke utvrđene Kodeksom, objavljajući sve informacije čija je objava predviđena pozitivnim propisima, te objava kojih informacija je u interesu investitora, kao i svih nositelja interesa.

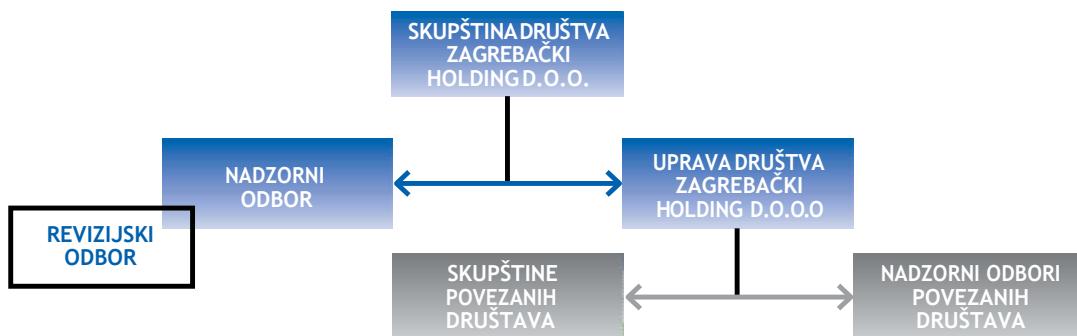
Uz Kodeks korporativnog upravljanja, Zagrebački holding primjenjuje svoj Etički kodeks koji definira temeljne vrijednosti i načela ponašanja menadžmenta i zaposlenika.

prate njihov rad, 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 finansijskih 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 državljanji.

Struktura korporativnog upravljanja u Grupi Zagrebački holdinga



) Skupština Društva

Skupštinu Društva čini Grad Zagreb, kao jedini član Društva, kojeg zastupaju predstavnici člana imenovani na temelju Zaključka o predstavnicima Grada Zagreba u Skupštini u trgovačkim društvima u kojima Grad Zagreb ima sto posto udjela. 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.

Skupština Društva je tijekom 2021. godine održala 16 sjednica na kojima su, među ostalim, donijete odluke koje imaju za cilj ublažavanje posljedica epidemije, odluke o izboru novih članova Uprave i Nadzornog odbora Društva, odluke o usvajanju finansijskih izvještaja Društva, pripajanju nekih trgovачkih društava Zagrebačkom holdingu d.o.o. i drugim statusnim promjenama.

U 2021. godini bile su dvije promjene članova Skupštine Društva, a predstavnici člana na kraju godine bili su:

1. Tomislav Tomašević, predstavnik Člana
2. Danijela Dolenc, predstavnica Člana
3. Luka Korlaet, predstavnik Člana

) Nadzorni odbor

U 2021. godini imenovani su novi članovi Nadzornog odbora. Predstavnici radnika i u 2021. nisu imenovali svog člana u Nadzornom odboru.

Članovi Nadzornog odbora Zagrebačkog holdinga d.o.o. na kraju 2021. godine bili su:

1. Suzana Brenko, predsjednica
2. Ratko Bajakić, zamjenik predsjednice
3. Damir Topić, član.

U 2021. godini Nadzorni odbor održao je 14 sjednica, od toga 2 sjednice do 14. lipnja te 12 sjednica do 31. prosinca 2021. godine. Na sjednicama su, među ostalim, razmatrana periodična finansijska izvješća, plan poslovanja i investicija te druga različita pitanja u vezi poslovanja Društva.

) 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 finansijskog 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. Revizijski odbor održao je sedam sjednica u 2021. godini. Članovi Revizijskog odbora Zagrebačkog holdinga d.o.o. krajem 2021. bili su:

1. Ratko Bajakić, predsjednik
2. Suzana Brenko, zamjenica predsjednika
3. Josip Teklić, član
4. Ivan Čevizović, član
5. David Krmpotić, član.

) Uprava Društva

Rad Uprave u 2021. godini bio je u znaku promjena u strukturi upravljanja, statusnih promjena te uspostavi okvira za održivost poslovanja. Tijekom godine bilo je nekoliko promjena članova Uprave Društva. Odlukom Skupštine Zagrebačkog holdinga d.o.o., na sjednici održanoj 14. lipnja 2021. godine

razriješena je dotadašnja Uprava te je imenovala Upravu s dva člana: Nikola Vuković za predsjednika Uprave i Ante Samodol za člana Uprave.

Krajem lipnja iste godine, Skupština Društva raspisala je javni natječaj za izbor tri člana Uprave Zagrebačkog holdinga na mandat od četiri godine, slijedom kojeg su 23. kolovoza 2021. godine imenovani: Ivan Novaković za područje upravljanje projektima i investicijama te imovinom i poslovnim područjem nabave, Matija Subašić-Maras za područje upravljanja ljudskim resursima i pravnim poslovima te Boris Sesar za područje digitalnog razvoja i informatike te odnosa s korisnicima.

Odlukom Skupštine Društva od 4. listopada 2021. godine opozvani su članovi Uprave Nikola Vuković i Ante Samodol, dok je Ivan Novaković, odlukom o promjeni funkcije člana Uprave, imenovan za predsjednika Uprave Društva.

Slijedom prethodno navedene Odluke Skupštine Društva, u listopadu iste godine raspisan je javni

natječaj za izbor člana Uprave za područje financija, temeljem kojeg je 30. studenoga 2021. godine imenovan Dubravko Karačić.

Na kraju 2021. godine članovi Uprave Društva bili su:

1. Ivan Novaković, predsjednik Uprave
2. Boris Sesar, član Uprave
3. Matija Subašić-Maras, članica Uprave
4. Dubravko Karačić, član Uprave

Tijekom godine Uprava Društva je održala 35 redovnih sjednica i 41 telefonsku sjednicu na kojima je donesena 521 odluka i 40 zaključaka. Od toga, do 14. lipnja održano je 29 telefonskih sjednica na kojima je donesena 231 odluka i 5 zaključaka.

Od posebne važnosti bile su odluke Uprave vezane uz statusne promjene, organizaciju i sistematizaciju radnih mjesta, mjere restrukturiranja te o pokretanju postupka reorganizacije i optimizacije korporativnih funkcija te pokretanju postupka savjetovanja o kolektivnom višku radnika.

) **Provedene statusne promjene u 2021. godini**

U svrhu početka restrukturiranja Grupe i postizanja racionalizacije u poslovanju te povećanja poslovne efikasnosti, u rujnu 2021. godine donesene su odluke o provedbi statusnih promjena temeljem kojih su povezana društva AGM d.o.o. i Centar d.o.o. pripojena Zagrebačkom holdingu d.o.o. koji je ujedno osnivač i jedini član, dok je povezano društvo Zagrebačka stanogradnja d.o.o. pripojeno povezanom društvu Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o.

Radi postizanja iste svrhe u racionalizaciji poslovanja, Uprava Društva donijela je Odluku o prestanku postojanja podružnica Upravljanje projektima, Upravljanje nekretninama i ZGOS. Stupanjem na snagu nove organizacije društva Zagrebački holding d.o.o., imovina, prava i obveze podružnice ZGOS prenijeta su na podružnicu Čistoća, a preostale dvije podružnice prenijete su na novo ustrojene službe u sklopu Korporativnih servisa.

Pravni učinci svih statusnih promjena stupili su na snagu s 1. listopadom 2021. godine.

ETIČNOST I TRANSPARENTNOST

Zagrebački holding, povezana društva i ustanova djeluju u skladu s načelima definiranimi Etičkim kodeksom iz 2010. godine.

Etičko povjerenstvo djeluje od 2011. godine s ciljem dobivanja povratnih informacija od zaposlenika i korisnika usluga o etičnosti poslovanja. Članovi Povjerenstva su zaposlenici Grupe. Etički kodeks, sastav Povjerenstva kao i način prijave objavljeni su na internetskoj stranici www.zgh.hr, kao i obrazac za prijavu nepravilnosti. Nepravilnosti se mogu prijaviti i na e-adresu eticko.povjerenstvo@zgh.hr ili slanjem pisanih prigovora putem pošte.

.) Etičko povjerenstvo

U 2021. godini Etičko povjerenstvo održalo je sedam sjednica, dvije više nego 2020. godine, na kojima je razmotrilo devet prijava nepravilnosti, tri više u odnosu na prethodnu godinu.

Podnositelji	Broj prijava		
	2021.	2020.	2019.
Zaposlenici	4	4	2
Poslovni partneri	0	1	0
Građani/korisnici usluga	5	1	2
Anonimno	0	0	2
Ukupno prijava	9	6	6

Od ukupnog broja prijava, za četiri su podnositelji bili zaposlenici, a ticale su se međuljudskih odnosa unutar podružnica. Građani/korisnici usluga uputili su ukupno pet prijava na usluge koje su vezane uz djelatnost povezanog društva GSKG i podružnice Gradska groblja te organizaciju smještaja podružnice Vladimir Nazor.

Sukladno načelima Etičkog kodeksa, neetično ili nezakonito postupanje mogu prijaviti svi korisnici usluga, poslovni partneri i zaposlenici Zagrebačkog holdinga, uz osiguranje zaštite privatnosti. Sve se prijave dodatno provjeravaju. O konačnom zaključku Etičko povjerenstvo informira prijavitelja te, ako je došlo do povrede Etičkog kodeksa, Upravu Zagrebačkog holdinga. Etičko povjerenstvo ne razmatra anonimne prijave, ali u slučajevima kada povjerenstvo zaključi da je prijava relevantna i predstavlja ozbiljno kršenje Etičkog kodeksa, ista se proslijeđuje Službi za unutarnju reviziju.

.) Antikorupcija i druge nepravilnosti u poslovanju

Pitanja antikorupcije u Grupi uređena su kroz više dokumenata i akata. Osim zakonskih obaveza, Grupa primjenjuje i Kodeks korporativnog upravljanja društva Zagrebački holding d.o.o. sa smjernicama za Grupu Zagrebački holding i Etički kodeks. U okviru javne nabave naručitelji, sukladno Zakonu o javnoj nabavi, moraju potpisati Izjavu o postojanju ili nepostojanju sukoba interesa. Na temelju izjava izrađuje se popis gospodarskih subjekata s kojima naručitelji ne smiju sklopiti ugovor. Ovaj je popis dostupan na internetskoj stranici društva

(www.zgh.hr). Grad Zagreb također ima definirane mehanizme kontrole nad poslovanjem Zagrebačkog holdinga.

Među ostalim, na temelju Sporazuma o provođenju postupka javne nabave, Zagrebački holding ovlašćuje Grad Zagreb, Ured za javnu nabavu, za provođenje postupaka javne nabave, sukladno planovima koje nadležna gradska tijela imaju na uvid. Također, predstavnici Grada sudjeluju u postupcima javne nabave i kroz povjerenstva, gdje

zajedno s predstvincima Zagrebačkog holdinga kontroliraju i analiziraju dokumentaciju i ponude. Na temelju provedenih postupaka javne nabave sklapaju se ugovori, odnosno okvirni sporazumi, a popis kojih se objavljuje na web stranici Društva u registru ugovora, koji također sadrži i podatke o izvršenosti okvirnih sporazuma Zagrebačkog holdinga.

Antikorupcijski plan za razdoblje 2021.-2022.

Sukladno smjernicama iz Antikorupcijskog programa Ministarstva pravosuđa i uprave za trgovačka društva u većinskom vlasništvu jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave za razdoblje od 2021. do 2022. godine, Uprava Zagrebačkog holdinga 20. svibnja 2021. godine donijela je Akcijski plan za

provedbu Antikorupcijskog programa za Zagrebački holding d.o.o. za razdoblje od 2021. do 2022. godine.

Akcijski plan je donesen u cilju jačanja antikorupcijskih aktivnosti te jačanja integriteta, odgovornosti i transparentnosti na razini Zagrebačkog holdinga, kao trgovačkog društva u vlasništvu Grada Zagreba.

Planom je definirano 8 mjera u sklopu kojih su identificirane 44 aktivnosti. Temeljem pokazatelja provedbe, za 12 aktivnosti je utvrđeno da su izvršene u prethodnom razdoblju, dok je za ostale aktivnosti utvrđeno da se većinom kontinuirano izvršavaju.

U 2021. godini u Grupi Zagrebački holding zabilježen je jedan slučaj otkaza o radu, uz kojeg je provedena stegovna mjera zbog korupcije.

) Povjerljivi odbor

Povjerljivi odbor djeluje na temelju Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti, čija je puna primjena počela 1. travnja 2020. godine. Do tada se Grupa bavila nepravilnostima na temelju internih akata u okviru Odbora za nepravilnost.

Odbor je u 2021. godini primio 29 prijava (16 u 2020.), od kojih je 24 riješio, a pet odbacio kao neutemeljene (u 2020. riješeno je 13 prijava, a tri su odbačene kao neutemeljene). Najveći broj poznatih prijavitelja bili su radnici, a zatim korisnici usluga. Najveći broj nepravilnosti odnosio se na sumnje u nepravilan rad radnika, potom menadžmenta i

nepravilnosti u poslovnim procesima. Od 24 riješene prijave, nedvojbena nepravilnost utvrđena je u osam slučajeva (pet u 2020.), a u ostalih 16 prijava nisu utvrđene konkretnе nepravilnosti koje bi skrivili imenovani zaposlenici. Međutim, u dijelu prijava utvrđene su djelomične nepravilnosti s potencijalom rizika ponavljanja i prerastanja u konkretne. Odbor se povratno javio svakom poznatom prijavitelju, a za nedvojbeno utvrđene nepravilnosti uputio je menadžmentu pojedine sastavnice Grupe preporuku za otklanjanje nepravilnosti i sprječavanje njenog ponavljanja.

) Pravo na pristup informacijama

Ostvarivanje prava na pristup informacijama i ponovno korištenje informacija uređeno je u skladu sa Zakonom o pravu na pristup informacijama. Podaci o službenicima za informiranje i načinu podnošenja zahtjeva za pristup informacijama dostupni su na web stranicama društava Grupe, kao i pripadajući obrasci te izvješća za svako izvještajno razdoblje.

U 2021. godini na razini Grupe zaprimljeno je 156 zahtjeva za pristup informacijama što je za 25% ili 38 zahtjeva više u odnosu na prethodnu godinu. Pristup informacijama najčešće su tražili građani i to najviše u svezi informacija iz domene odnosa s korisnicima te poslovanja Grupe. U roku je riješeno 137 zahtjeva (100 u 2020.), a 12 je riješeno izvan roka (11 u 2020.). Od ukupno zaprimljenih zahtjeva u 2021., 42 zahtjeva su odbijena (11 u 2020.). Najčešći razlog odbijanja zahtjeva su zloupotreba prava na pristup informacijama te zaštita 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 obveznice na domaćem tržištu kapitala, objavljuje sve propisane informacije od važnosti za investitore na internetskoj stranici Zagrebačke burze i korporativnoj stranici (www.zgh.hr).

RAZLIČITI ASPEKTI ODRŽIVOSTI POSLOVANJA

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

Financijski aspekt ima za cilj postizanje finansijske stabilnosti Grupe, uz razumna zaduživanja. Usmjeren je na ulaganja u unapređenje postojećih tehnologija, ali i na poticanje inovacija kako bi se osigurala najbolja moguća usluga za građane grada Zagreba. Iako je definicija najbolje moguće usluge velikim dijelom propisana zakonom, ona svakako podrazumijeva dodatne napore za njeno kontinuirano unapređivanje u cijelom lancu vrijednosti, uz postizanje odgovarajućeg omjera cijene i kvalitete usluga.

Okolišni aspekt podrazumijeva učinkovitost u korištenju prirodnih resursa, smanjenje negativnih utjecaja na okoliš te ulaganje u čiste i prihvatljive tehnologije. Sve ove ciljeve moguće je ostvariti

boljom organizacijskom učinkovitošću, pojednostavljinjem poslovanja, povećanom transparentnošću i uspostavljanjem procesa praćenja ključnih pokazatelja. Uspostavljanje ovog procesa omogućiće kvalitetnije upravljanje okolišnim aspektima poslovanja i razvoju niskougljičnog gospodarstva.

Društveni aspekt uključuje suradnju s vanjskim dionicima na razvoju usluga, dodatna ulaganja koja povećavaju 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

Grupa Zagrebački holding je zbog specifičnosti svoje korporativne i upravljačke strukture te opsega i raznolikosti usluga koje pruža suočena s brojnim rizicima, što je osobito došlo do izražaja tijekom 2021. godine te posljedično i u 2022. godini. Kriza izazvana koronavirusom i razornim potresom u ožujku i prosincu 2020. godine, u prvi je plan stavila **rizike povezane s kriznim situacijama**, a posljedično i **rizike otpornosti**, odnosno sposobnost pravovremenog poduzimanja aktivnosti s ciljem što brže normalizacije života, ali i sposobnost uspostavljanja boljih praksi za buduće preveniranje rizika i izgradnju otpornog sustava.

Nastavak negativnih efekata pandemije COVID-19, čiji su se efekti pretili na lance opskrbe i početak značajne makroekonomski pojave kao što je inflacija te zajedno s poremećajima na globalnom tržištu nabave plina utjecali na porast troškova energenata, uz generalni rast troškova nabave roba i usluga, u bitnome su utjecali i na ostvarenje **rizika pada poslovnih prihoda Grupe** te općenito **rizika povezanih s financijskom stabilnošću**.

Od ostalih rizika koji kontinuirano utječu na poslovanje Grupe, posebno se ističu **regulatorni rizici** koji neposredno utječu i na poslovne prihode.

Rizici klimatskih promjena sagledavaju se iz dvije perspektive i imaju dvostruku dimenziju: onu finansijsku koja odražava utjecaje klimatskih promjena na poslovanje te okolišnu i društvenu, koja odražava utjecaje Grupe na klimu.

) Rizici povezani s klimom

Pojedine sastavnice Grupe aktivnije upravljaju svojim utjecajima vezano za klimatske promjene tako što ih identificiraju i nastoje ublažiti, a u određenoj mjeri sagledavaju i mogućnosti prilagodbe.

S ciljem jačanja otpornosti zajednice na klimatske promjene, Grupa u svakodnevnom radu provodi i usvaja preventivne i zaštitne strategije usmjerene na smanjivanje negativnog utjecaja klimatskih promjena. Potencijalni izvori rizika analiziraju se i prate kroz primjenu međunarodno priznatih sustava upravljanja okolišem (EMS).

Isto tako, 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.

ČLANICE GRUPE

SUSTAVI UPRAVLJANJA

Čistoća	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018
Čistoća / Odlagalište¹	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015
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 Bjelovar d.o.o.	HRN EN ISO 3834-3:2007 ²
Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o.	ISO 9001:2015
GSKG d.o.o.	ISO 9001:2015
Tržnice Zagreb	ISO 9001:2015, HACCP
Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	ISO 9001:2015, ISO 22000:2018, HRN EN ISO/IEC 17025:2017 ³
Zagrebačke ceste	ISO 9001:2015
Zrinjevac	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015

) Rizici negativnih učinaka Grupe na klimu

Povećanje broja stanovnika Zagreba dovodi do **porasta količine proizvedenog otpada i sve veće potrebe za komunalnim uslugama koje pruža Grupa**, što negativno utječe na klimu zbog povećanih emisija štetnih plinova iz prometa i rasta potrebe za energijom. Ovaj je rizik moguće ublažiti nabavom okolišno prihvatljivijih vozila, recikliranjem otpada te korištenjem obnovljivih izvora energije koji bi trebali smanjiti zagađenje iz prometa i emisije štetnih plinova. Uz porast broja stanovnika, **urbanizacija** prostora stvara potrebu za razvojem raznovrsne infrastrukture koja, porastom potražnje za energetima i vodom te povećanim stvaranjem otpada, neizravno uzrokuje porast onečišćenja, što je jedan od glavnih uzroka neodrživosti gradova.

Grupa koristi različita rješenja za održivije upravljanje sirovinama i materijalima koja su usmjerena na ublažavanje klimatskih promjena. Grupa ulaže napore u smanjenje emisija, uključujući i **recikliranje**, što

¹ Gašenjem podružnice ZGOS, sustavi upravljanja vezani uz rad odlagališta otpada preneseni su na podružnicu Čistoća, koja ima integrirane sustave upravljanja vezane uz gospodarenje otpadom.

² Gradska plinara Bjelovar, obavlja gotovo sve radove na rekonstrukcijama plinske mreže te, shodno tome, posjeduje važeći Certifikat o sposobnosti za izvođenje zavarivačkih radova.

³ Laboratorij Tehnološke službe odvodnje (Sektor odvodnje u ViO) akreditirani je ispitni laboratorij prema normi HRN EN ISO/IEC 17025:2017 od strane Hrvatske akreditacijske agencije u području opisanom u prilogu (Potvrde o akreditaciji broj Br./No.: 1531, Klasa/Ref. No.: 383-02/21-30/012, Urbroj/Id.No.: 569-02/7-21-35 za ispitivanje otpadnih voda)

dovodi do očuvanja energije i smanjenja emisija povezanih s ruderstvom i preradom sirovina. Izravan pozitivan utjecaj na klimu vezan uz sektor gospodarenja otpadom moguć je provođenjem nekoliko aktivnosti: edukacijom i pružanjem stručne pomoći korisnicima koji žele smanjiti svoj ugljični otisak, ulaganjem u recikliranje i stvaranjem novih tržišta za reciklirane proizvode.

Digitalizacijom i usvajanjem novih pametnih rješenja Grupa također doprinosi borbi protiv klimatskih promjena. Korištenje elektroničke pošte umjesto tiskanja računa jedan je od načina na koje Zagrebački holding može pozitivno utjecati na smanjivanje pritisaka na okoliš. U slučaju da pojedine skupine građana ne mogu koristiti moderne tehnologije, alternativa je korištenje recikliranih materijala i recikliranje papira na kojima su tiskani računi. Intenzivnija primjena zelene nabave također ima potencijal pozitivnog utjecaja Grupe na klimu.

Rizik negativnog učinka klimatskih promjena na poslovanje Grupe

Klimatske promjene mogu utjecati na sigurnost i kontinuitet pružanja javnih i komunalnih usluga kao što su opskrba plinom i vodom, odvodnja, kanalizacija i odvoz otpada. Utjecaj klimatskih promjena vidljiv je i u povećanim potrebama za ulaganjima u održavanje postojeće i izgradnju nove infrastrukture te u sustave visoke energetske učinkovitosti, točnije u korištenje obnovljivih izvora energije, energetsku obnovu i slično. Povećanje udjela korištenja obnovljivih izvora energije u odnosu na neobnovljive jedan je od načina na koji Grupa može smanjiti negativan utjecaj na klimu i ubrzati prelazak na niskougljično gospodarstvo.

Akutan rizik varijabilnosti sušnih i kišnih razdoblja potaknut klimatskim promjenama, izravno utječe na djelatnosti **javne vodoopskrbe i javne odvodnje** i poslovanje ViO d.o.o. Tijekom sušnih razdoblja razina podzemnih voda pada i potrebno je osigurati dovoljne kapacitete crpilišta za sigurnu i dostatnu vodoopskrbu. Kišna razdoblja uzrokuju oštećenja i uništenja hidraulički preopterećenih kanalizacijskih kolektora, naročito unutar zona sanitarnе zaštite crpilišta.

Odgovarajuće upravljanje klimatskim rizicima zahtjeva značajna finansijska sredstva za odvod svih oborinskih i ostalih otpadnih voda na uređaje za njihovo pročišćavanje. Tako se smanjuje opterećenje rijeke Save štetnim tvarima, ali istovremeno povećavaju troškovi održavanja postojećeg sustava. Godišnji troškovi prouzročeni rizicima klimatskih promjena kreću se u okviru finansijskih mogućnosti društva Vodoopskrba i odvodnja, a spadaju u izdatke održavanja infrastrukture i realizacije investicija.

Klimatske promjene izravno utječu i na rad podružnice Zrinjevac čija je cjelokupna djelatnost vezana uz klimu i vremenske uvjete. Visoke temperature kao i one niske ograničavaju obavljanje djelatnosti na uži vremenski period nego što je kalendarska godina. Tako se sadnja stabala obavlja u proljeće nakon prolaska opasnosti od mraza ili u jesen prije nastanka prvih mrazova, uslijed ljetnih suša dodatno se zalijevaju javne zelene površine, na niskim temperaturama nije moguće raditi iskope i jednostavne građevine i sl.

Izravne posljedice klimatskih promjena na poslovanje Grupe vidljive su i u djelatnosti **opskrbe plinom**. Porast prosječnih temperatura zraka dovodi do smanjenja isporuke plina uslijed pada potrebe za grijanjem tijekom zimskog razdoblja. To ima negativan finansijski utjecaj na poslovanje Grupe, ali istovremeno pozitivno utječe na okoliš jer smanjuje potrebu za proizvodnjom toplinske energije iz fosilnih goriva.

PRIPREMA ZA ENERGETSKU TRANZICIJU I RAZVOJ PREMA NISKOUGLJIČNOM GOSPODARSTVU

Tijekom prvog polugodišta 2021. godine, Gradska plinara Zagreb je u suradnji s Fakultetom strojarstva i brodogradnje Sveučilišta u Zagrebu dovršila Studiju izvodljivosti za projekt – Umješavanje vodika u plinski distribucijski sustav GPZ d.o.o. Izrada navedene studije je prvi korak u procesu istraživanja okolišno neutralnih formi energije, kojima Gradska plinara Zagreb d.o.o. želi ovladati u budućnosti, kako bi zadovoljila zahtjeve smanjenja emisija stakleničkih plinova, u skladu s energetskom tranzicijom Europske unije prema niskougljičnom gospodarstvu.

Nakon izrade studije, započela je razrada projektne ideje za izgradnju okolišno neutralne energane za potrebe opskrbe energijom objekata u sjedištu ovog povezanog društva. Također je napravljena i analiza tržišta za izradu projektne dokumentacije za punionicu vodika za cestovna motorna vozila. Sva tri projekta se predlažu za financiranje putem različitih fondova koji podupiru razvoj sličnih projekata.

) Regulatorni rizik na prihod Grupe

Kao pružatelju usluga od općeg gospodarskog interesa, poslovanje Grupe reguliraju brojni zakonski i podzakonski akti te je, shodno tome, Grupa izložena dinamičnim promjenama zakonodavstva i regulatornog okvira. 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 kao što je, primjerice, 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. Segmenti poslovanja Grupe koji su pod najvećim regulatornim utjecajem su opskrba plinom i gospodarenje otpadom, odnosno poslovanje povezanog društva Gradska plinara Zagreb – Opškrba d.o.o. i podružnice Čistoća.

Sukladno odredbama Zakona o energetskoj učinkovitosti, opskrbljivač energije i sve njihove povezane osobe koje su opskrbljivač energije postali su obveznici sustava obveza ušteda energije s početkom primjene za 2020. godinu. Navedena obveza odnosi se na povezano društvo Gradska plinara Zagreb – Opškrba d.o.o. Obveza ušteda za 2021. godinu, koja prema Rješenju Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja iznosi 26.229.159 kWh, ispunjena je u iznosu od 19.274.125 kWh ili 73,5% od ukupnih obveznih

ušteda za tu godinu. Budući da GPZ-Opskrba nema dovoljno vlastitih ušteda, taj dio obveze ostvaren je kombinacijom ostvarenih vlastitih ušteda i ušteda koje su provedene na razini Grupe Zagrebački holding, a koje su prenesene na GPZ-Opskrbu kao stranku obveznicu, dok je razlika uštede energije koje nisu prijavljene u 2021. u iznosu od 6.955.034 kWh ili 26,5% prenijeta u 2022. godinu.

Na poslovni rezultat podružnice Čistoća i u 2021. godini utjecala je Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske iz siječnja 2020. kojom je privremeno obustavljeno izvršenje svih općih i pojedinačnih akata i radnji koje se poduzimaju na temelju Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom (NN 50/17, 84/19, 14/20), čime je onemogućena primjena novog sustava naplate javne usluge. Navedeni utjecaji prvenstveno su se odrazili na rezultat poslovanja podružnice koja je poslovnu 2021. godinu, četvrtu za redom, završila s negativnim rezultatom (197 milijuna kuna u 2021. ili 15,5% manje u odnosu na prethodnu godinu).

Donošenjem novog Zakona o gospodarenju otpadom u srpnju 2021. godine (NN 84/2021), kojim se iznova definira gospodarenje otpadom i provedba javne usluge, stvoreni su preduvjeti za uspostavu novog sustava naplate javne usluge u narednom razdoblju, a samim time i mogućnost povećavanja prihoda te stabiliziranja finansijskog stanja podružnice Čistoća.

UPRAVLJANJE U KRIZNIM SITUACIJAMA

Grupa je isporučitelj javnih usluga, od kojih je dio izrazito osjetljiv na krizna stanja prouzročena elementarnim nepogodama. Gradska infrastruktura koja se u slučaju prirodnih nepogoda može smatrati kritičnom:

- podzemna plinska mreža
- podzemni cjevovodi javne vodoopskrbe
- vodocrpilišta i zdenci
- podzemni kanali mreže javne odvodnje
- semaforizirane lokacije.

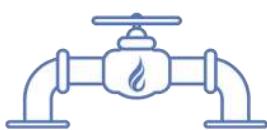
Zagrebački holding aktivno sudjeluje u programima rada Gradskog ureda za upravljanje u hitnim situacijama i Vijeća za prevenciju Grada Zagreba, koji su usmjereni na preventivno djelovanje, uključujući i informiranje građana, te sudjeluje u radu Stožera civilne zaštite Grada Zagreba koji, kao stručno, operativno i koordinativno tijelo usklađuje djelovanje operativnih snaga civilne zaštite u pripremnoj fazi prije nastanka posljedica izvanrednog događaja te

tijekom provođenja mjera i aktivnosti civilne zaštite u velikim nesrećama i katastrofama.

Također, od 2018. godine Pozivni centar u izravnoj je telefonskoj vezi sa Županijskim centrom Civilne zaštite (112) i Javnom vatrogasnog postrojbom Grada Zagreba te zaprima i proslijeđuje pozive koji su vezani za Zagrebački holding i povezana društva.



Ključna infrastruktura



PLINSKI
DISTRIBUCIJSKI
SUSTAV



VODOOPSKRBNA
MREŽA



MREŽA
ODVODNJE



SEMAFORIZIRANE
LOKACIJE

) 3.180 km plinske mreže u gradu Zagrebu, 3.964 km ukupno) 3.249 km vodoopskrbnih cjevova) 2.220 km odvodnih kanala) 471 lokacija na kojima se obavlja kontrola semafora
) kontrola i nadzor reduktijskih i blok stanica, odorizacijskih i telemetrijskih stanica i prijelaza preko vodomota) 7 vodocrpilišta i 30 zdenaca vodospreme i prepumpne stanice kontrola kvalitete vode) crpne stanice i kanalski priključci horizontalni sabirni kanali čišćenje i rekonstrukcija slivnika) privremena regulacija prometa, radi čišćenja grada i sanacije šteta

Plinski distribucijski sustav - 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 za 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.

Sukladno Zakonu o mjeriteljstvu i Zakonu o zapaljivim tekućinama i plinovima, radnici Gradske plinare Zagreb i Gradske plinare Bjelovar imaju ovlaštenja za obavljanje poslova provjere ispravnosti i nepropusnosti plinskih instalacija te uvjerenja za ispitivače i voditelje plinskih instalacija, temeljem kojih samostalno izvode radeve na zamjeni i umjeravanju plinomjera te ispitivanju plinskih instalacija.

) Organizacija smještaja i stacionara

Zagrebački holding angažiran je za organizaciju boravka i prehrane građana grada Zagreba čiji su objekti nastradali u potresu 22. ožujka 2020. Smještaj je tijekom 2021. godine bio osiguran u hostelu Arena, kojim upravlja podružnica Vladimir Nazor. Krajem godine u hostelu su bile smještene 202 osobe.

Hostel Grad Mladih tijekom cijele godine bio je u funkciji karantene za COVID-19 pozitivne osobe i osobe u samoizolaciji, primarno za studente i turiste koji se nisu mogli vratiti u svoju državu.

Sportska dvorana Arena Zagreb također je, temeljem Odluke Stožera civilne zaštite Ministarstva unutarnjih poslova RH, od početka siječnja pa do kraja svibnja 2021. godine bila mobilizirana za potrebe stacionara pacijenata oboljelih od koronavirusa. Među ostalim i za pacijente s područja Sisačko-moslavačke županije koji su u stacionaru Arena Zagreb smješteni nakon razornog potresa koji je pogodio njihovu županiju krajem 2020. godine.

) Sprječavanje i suzbijanje epidemije unutar Grupe

S obzirom da se globalna pandemija novog koronavirusa nastavila u 2021. godini, kako bi se osigurala maksimalna zaštita zdravlja i sigurnost radnika i korisnika usluga te održao kontinuitet poslovanja, na razini Grupe Zagrebački holding nastavile su se provoditi zaštitne mjere, sukladno odlukama i preporukama Nacionalnog stožera civilne zaštite RH i Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo (kraće: HZJZ). Sve aktivnosti na razini Grupe koordinirao je Središnji tim za donošenje odluka u hitnim situacijama.

Na dan 30. prosinca 2021. Uprava Društva donosi odluku o imenovanju odgovornih osoba na razini Društva o provedbi sigurnosne mjere temeljem Zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti te preporuku da povezana društva i ustanova donesu svoje odluke sukladno Odluci Zagrebačkog holdinga d.o.o.

Slijedom Odluke Stožera civilne zaštite RH o obvezi posjedovanja EU digitalne COVID potvrde za državne i javne službe kao preduvjet za obavljanje poslova i djelatnosti, u suradnji s Nastavnim zavodom za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar od sredine studenoga 2021. godine za sve zainteresirane zaposlenike osigurana su dva mobilna punkta za brzo antigensko testiranje koje je bilo besplatno za radnike.

Do 31. prosinca na taj način testirano je ukupno 3.404 radnika Grupe, od kojih je pozitivno bilo 16 radnika.

Također su osigurana osobna zaštitna sredstva za zaposlene, odnosno zaštitne maske, sredstva za dezinfekciju, zaštitne rukavice, zaštitne odijela i ostalo.

Financijska i tržišna pitanja

Strateško i aktivno upravljanje, stabilni izvori financiranja, inovativne usluge i razvoj te unaprjeđenje usluga s ciljem podizanja zadovoljstva

korisnika neka su od pitanja koja Zagrebački holding prepoznaće kao najvažnija za ostvarivanje pozitivnog utjecaja na svoju održivost i održivost Zagreba.

Obilježja poslovanja

Poslovna godina 2021. obilježena je brojnim izazovima za Zagrebački holding i povezana društva. Poslovanje Grupe bilo je izloženo snažnim utjecajima, kako vanjskim tako i unutarnjim, što je značajno utjecalo i na finansijski rezultat poslovanja te je Grupa, unatoč rastu poslovnih prihoda za 251,7 milijuna kuna ili 6,7%, ostvarila gubitak u 2021.

godini. Ključni negativni utjecaji vezani su uz nastavak negativnih efekata pandemije COVID-19, čiji su se efekti preili na lance opskrbe i početak značajne makroekonomske pojave kao što je inflacija te zajedno s poremećajima na globalnom tržištu nabave plina utjecali na porast troškova energetika, uz generalni rast troškova nabave roba i usluga.

Osnovni finansijski pokazatelji

	(u 000 kn)		
Grupa Zagrebački holding	2021.	2020.	2019.
Ukupni prihodi	4.146.687	3.905.802	4.233.552
Poslovni prihodi	4.026.467	3.766.411	4.087.552
Operativni troškovi	4.731.697	4.021.914	4.020.195
Plaće i prava zaposlenika	1.231.161	1.225.884	1.147.561
Plaćanja pružateljima kapitala	177.319	167.093	163.727
Ulaganja u zajednicu (donacije)	393	7.269	1.823

Najznačajniji rast prihoda ostvarenih je od prodaje i distribucije plina koji su veći za 240,2 milijuna kuna ili 24,7% u odnosu na 2020. godinu. Porast prihoda u ovom segmentu poslovanja prvenstveno je rezultat više distribuiranih količina plina za 13% prvenstveno, zbog širenja na 11 novih distribucijskih područja i preuzimanja kupaca koji koriste javnu uslugu te uslijed duljeg trajanja hladnog zimskog razdoblja. Također, od 1. travnja porasla je cijene plina za javnu uslugu (kućanstva) za 10%, dok su u zadnjem kvartalu 2021. godine, zbog rasta cijena plina na tržištu, za kupce iz kategorije poduzetništvo izmijenjene prodajne cijene iz fiksnih u promjenjive.

Prihodi od prodaje lijekova porasli su za 19,4 milijuna kuna ili 5,5% prvenstveno zbog veće potražnje za lijekovima na recept i bez recepta.

U 2021. godini rasli su i prihodi od održavanja čistoće i odvoza otpada te su za 12,9 milijuna kuna ili 3,4% veći u odnosu na prethodnu godinu. Na ove prihode utjecale su aktivnosti uparivanja spremnika s korisnicima i naplate stvarne veličine spremnika, revizije neaktivnih poslovnih korisnika te ukidanja povlaštenih cijena odvoza otpada.

Ovaj segment poslovanja koji obavlja podružnica Čistoća opterećuje cijena zbrinjavanja pojedinih frakcija odvojeno prikupljenog otpada koja raste usporedno s povećanjem količina odvojeno prikupljenog iskoristivog otpada.

Kako bi optimizirala te procese, podružnica Čistoća pokrenula je u 2021. godini niz inicijativa smanjenja troškova. Ključni efekti postignuti su kroz korištenje biokompostane podružnice

Zrinjevac za zbrinjavanje prikupljenog biootpada, ali i kroz ponovnu uspostavu procesa sortiranja i djelomične obrade glomaznog otpada u drugoj polovici godine, čime je smanjena količina glomaznog otpada kojeg je potrebno uporabiti (za 35,4 tisuće tona ili 44,8%). U konačnici, trošak zbrinjavanja glomaznog otpada, biootpada, otpadne plastične ambalaže, otpadnog drva i drugih frakcija iznosio je ukupno 57,6 milijuna kuna, što je u odnosu na 2020. godinu smanjenje troškova za 53,4 milijuna kuna (uz smanjenje količina sa 79,1 na 43,7 tisuća tona).

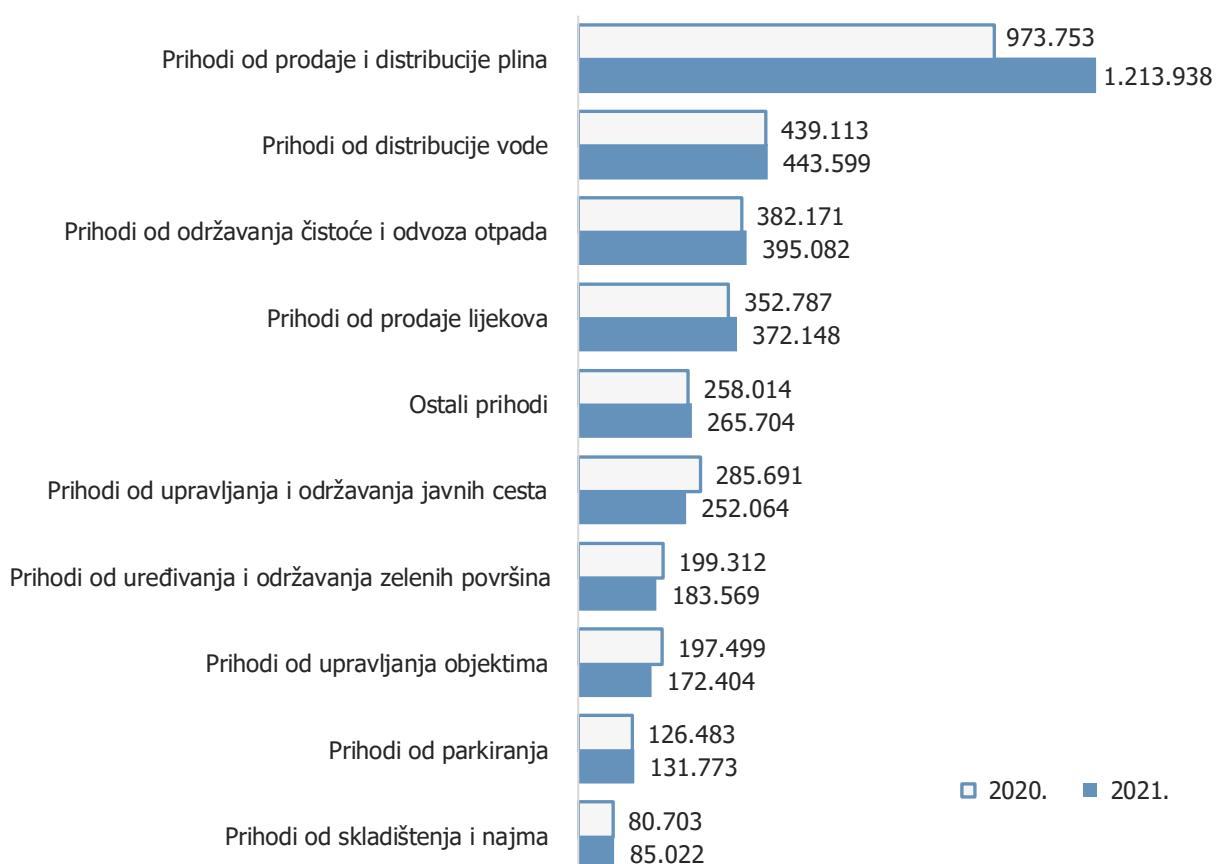
Usporedo su rasli prihodi od prodaje odvojeno prikupljenog otpada koji su, u odnosu na 2020.

godinu, veći su za 6,8 milijuna kuna ili 90,8%. Iako je zabilježen značajan rast prihoda od prodaje sekundarnih sirovina, ostvareni prihodi i dalje nisu dostatni da bi pokrili troškove ovog segmenta poslovanja.

S druge strane, najveći pad prihoda u odnosu na prošlu poslovnu godinu bilježi segment upravljanja i održavanja javnih cesta za 33,6 milijuna kuna ili 11,8%, zbog manje izvršenih radova za Grad Zagreb te smanjene potražnje za asfaltnim mješavinama na tržištu.

Usporedni prikaz prihoda od prodaje po poslovnim segmentima dan je u grafu u nastavku.

Prihodi od prodaje po poslovnim segmentima (u 000 kn)



Usporedo s rastom poslovnih prihoda rasli su i poslovni rashodi, koji su u odnosu na 2021. godinu veći za 523,8 milijuna kuna ili 12,5%. Na ove troškove izravno se odrazila kriza na energetskom tržištu, što je utjecalo na više cijene plina za kategoriju kupca poduzetništvo. Dodatno, s preuzimanjem kupaca koji koriste javnu uslugu opskrbe plinom na 11 novih distribucijskih područja porasle su i isporučene količine plina za 13,1%.

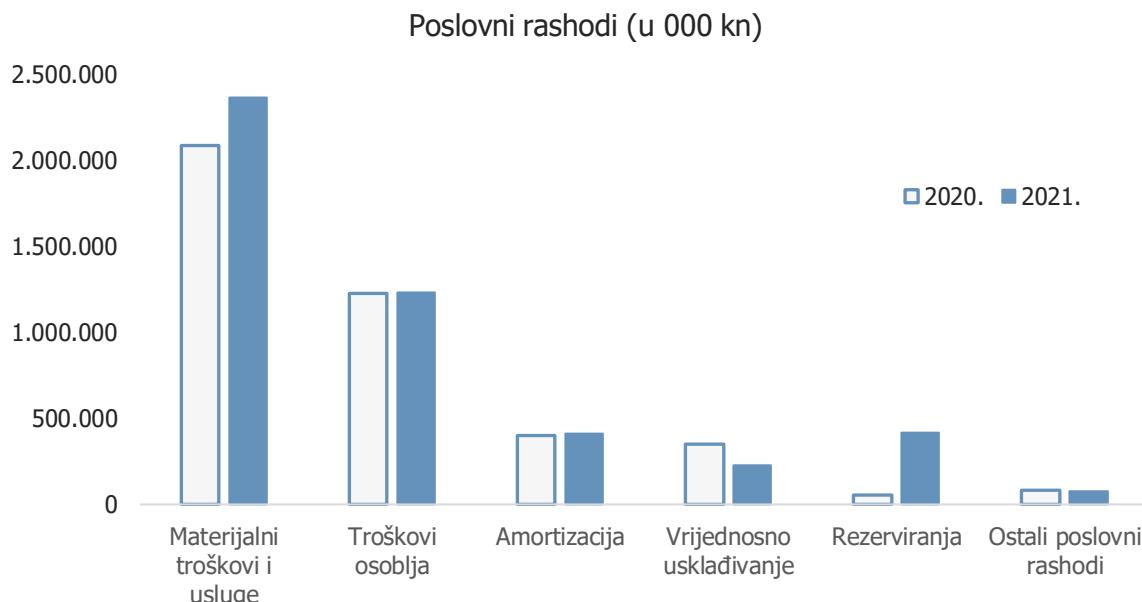
S obzirom na navedene utjecaje, ukupni troškovi prodane robe porasli su za 384,4 milijuna kuna ili 38,5% u odnosu na prethodnu godinu (sa 997,7 milijuna kuna na 1,4 milijarde kuna).

Također su porasli troškovi rezerviranja koji iznose 417,6 milijuna kuna i šest i pol puta su veći u odnosu na prošlu godinu. Troškovi rezerviranja su porasli prvenstveno s osnove rezerviranja za štetne ugovore

kategorija kupaca poduzetništvo u plinskom segmentu poslovanja za iznos od 203 milijuna kuna te otpremnine zaposlenima i drugim vezanim

troškovima u iznosu od 136,5 milijuna kuna, slijedom odluke o pokretanju programa zbrinjavanja viška zaposlenih.

Usporedni prikaz poslovnih rashoda dan je u grafu u nastavku.



Poslovni rezultat odraz je svih navedenih utjecaja te je Grupa na kraju 2021. godine ostvarila gubitak poslije oporezivanja od 794,1 milijuna kuna, što u odnosu na prošlu godinu predstavlja lošiji poslovni rezultat za 324,8 milijuna kuna.

Detaljna analiza poslovanja dana je u godišnjem konsolidiranom finansijskom izvještaju za godinu završenu na dan 31. prosinca 2021. godine koji je zajedno s Izvješćem neovisnih revizora objavljen na web stranici Društva (www.zgh.hr).

Najniža bruto plaća u Grupi

U Grupi Zagrebački holding nema razlike u definiranju plaće i uvjeta za žene i muškarce na istim pozicijama. U odnosu na prošlo izvještajno razdoblje, omjer najniže bruto plaće u odnosu na minimalnu bruto plaću u Republici Hrvatskoj nije se promjenio te je iznosio 1,1.

Društva Grupe sudjeluju i u Mjerama aktivne politike zapošljavanja putem programa stručnog osposobljavanja za rad, čiji je cilj usmjeren na

poticanje zapošljavanja, aktivaciju i obrazovanje nezaposlenih osoba, 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 8.250.975 kuna ušteda u 2021. godini.

STVARANJE VRIJEDNOSTI

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.

Negativni učinci pandemije na poslovanje odrazili su se i na investicijske aktivnosti, koje su ostvarene u bitno manjoj mjeri od planiranih. Na razini Grupe Zagrebački holding d.o.o. u 2021. godini ukupno je realizirano 288 milijuna kuna investicija. Od toga, 169 milijuna kuna odnosi se na ulaganja u građevinske objekte, a 119 milijuna kuna u opremu i druge investicije.

Među ostalim, izgrađeno je 19 km novih vodoopskrbnih cjevovoda i 18 km kanala odvodnje, dok je u cilju smanjivanja gubitaka vode u sustavu, kao i zaštite okoliša, sanirano 5,1 km cjevovoda i 2,5 km kanala i kanalskih objekata. Uz poboljšanje kvalitete sustava vodoopskrbe i odvodnje, proširenje osnovnih kapaciteta rezultiralo je priključenjem novih 1.136 vodoopskrbnih i 938 kanalskih priključaka.

Proširena je i distribucijska mreža Gradske plinare Zagreb koju na kraju 2021. godine čini 3.964 km plinovoda, od kojih se 171 km odnosi na visokotlačne plinovode, 1.886 km na srednjotlačne plinovoda i 1.907 km na niskotlačne plinovode.

Od ostalih investicija izdvajaju se ulaganja podružnice Čistoća u unaprjeđenje sustava gospodarenja otpadom u iznosu od 10,5 milijuna kuna. Od tog iznosa, u urbanu opremu i spremnike za sakupljanje otpada uloženo je 5,1 milijun kuna, u Servisno operativni centar Jakuševec 4,0 milijuna kuna, u sustav otpolinjavanja odlagališta 2,2 milijuna kuna te još 1,3 milijuna kuna u informatičku opremu i nove tehnologije.

Također se izdvajaju ulaganja u digitalizaciju poslovanja. Među ostalim, 1,9 milijuna kuna uloženo je u nastavak projekta unaprjeđenja procesa upravljanja portfeljem usluga Društva / e-Platforma te još 1,5 milijuna kuna u IT infrastrukturu i integraciju servisa za programsku podršku poslovnim sustavima Društva.

Od projekata vezanih uz podizanje učinkovitosti i sigurnosti elektroenergetskog sustava, koji su financirani vlastitim sredstvima, izdvaja se rekonstrukcije trafostanice TS 1635 u Poslovnoj jedinici Jankomir, u koju je podružnica Robni terminali Zagreb uložila 1,8 milijuna kuna. Realizacijom ovog projekta osiguran je nesmetan rad elektroenergetskog sustava ove poslovne jedinice.



U sklopu rekonstrukcije okretišta tramvaja i autobusa na Črnomercu, koja je dovršena u ožujku 2021. godine, podružnica Čistoća izvodila je radove na izgradnji podzemne konstrukcije te postavi dva seta podzemnih i jednog seta nadzemnih spremnika za otpad.

Unapređenje javnih funkcija Grada Zagreba

Uz ulaganja u nove kapacitete i modernizaciju poslovanja, društvo Zagrebački holding d.o.o. također realizira izgradnju objekata javne namjene za Grad Zagreb, kao što su dječji vrtići, škole, zdravstvene ustanove, sportski objekti i ostali objekti od javnog interesa, za koje je u 2021. godini ukupno realizirano 60,7 milijuna kuna ulaganja.

Od projekata, izdvaja se dovršetak rekonstrukcije kompleksa Kliničke bolnice Sveti Duh i dogradnja Dnevne bolnice s podzemnom garažom. Podzemna garaža puštena je u funkciju u siječnju 2021. godine. Smještena je na 4 podzemne etaže sa 477 parkirališnih mesta i prostire se na površini od 14.445 m². Garaža je sagrađena u sklopu rekonstrukcije kompleksa Kliničke bolnice Sveti Duh dogradnjom Dnevne bolnice. Radi se kapitalnom projektu za Grad Zagreb koji je započeo u 2017. godini, ukupne vrijednosti oko 200 milijuna kuna, gdje je Zagrebački holding investitor te realizira i financira projekt.



Nova javna garaža građena je prema zelenim standardima. Opremljena je sustavom za automatsku naplatu i centralno upravljanje koji omogućuje plaćanje parkirališne karte putem SMS-a i mobilne aplikacije 'ZgPark'. Sustav ima ugrađene kamere za prepoznavanje registracijskih oznaka, čime se korisnicima omogućuje izlazak iz garaže bez prinošenja kartice terminalu. Time je znatno smanjeno vrijeme izlaska vozila iz garaže, a samim time i smanjena emisija CO₂. Također ima prirodnu ventilaciju na sve četiri etaže. U sklopu garaže korisnicima su dostupni i sadržaji kojima se potiče održiva mobilnost - dostupno je čak deset punionica za električna vozila, obiteljski parking, parkiralište za hibridna vozila te besplatna parkirališna mjesta za bicikle.

Izgradnjom javne garaže KB Sveti Duh riješen je dugogodišnji problem parkirališnih potreba cijele bolnice i okolnog područja.

Započeta izgradnja novog objekta XII. gimnazije



U travnju 2021. godine započela je izgradnja novog objekta XII. gimnazije u Zagrebu. Realizacijom ovog projekta povećat će se kapaciteti škole, koja trenutno dijeli svoje prostore s još tri srednje škole - Agronomskom, Veterinarskom i Prehrambeno-tehnološkom. U prvoj fazi bit će sagrađen novi objekt s trodijelnom dvoranom za tjelesnu i zdravstvenu kulturu s pripadajućim prostorima. Gimnazija koja djeluje od 1992. imat će tri etaže – podrum, prizemlje i kat, kapaciteta za 480 učenika, dok će se

nastava odvijati u 23 učionice s kabinetima. Ukupno je ugovoreno radova vrijednosti 108,8 milijuna kuna, dok je za opremanje škole planirano još oko 5 milijuna kuna. Planirani rok završetka izgradnje i opremanja je jesen 2022. godine.

Dovršena izgradnja Doma za starije Markuševec

Krajem 2021. godine dovršena je izgradnja Doma za starije osobe Markuševec te je u siječnju 2022. godine ishođena uporabna dozvola. Ukupno je od pokretanja projekta 2020. godine realizirano radova vrijednosti 52,7 milijuna kuna, te još predstoji opremanje cijelog objekta za što je alocirano oko 6 milijuna kuna.

SUFINANCIRANI PROJEKTI

Novi rizici i ranjivost kritične infrastrukture zbog sve veće izloženosti mogućim kibernetičkim napadima i napadima na privatnost iziskuju sve veća ulaganja u jačanje kibernetičke sigurnosti. Europska unija želi osigurati visoku razinu kibernetičke sigurnosti u mrežnim i informacijskim sustavima čije bi kompromitiranje i/ili nedostupnost moglo imati izrazito negativan utjecaj na stabilnost i ekonomiju država članica EU-a.

U 2021. godini, Europska komisija je, u okviru poziva na dostavu prijedloga CEF Telecom 2020 – 2 Cybersecurity, odobrila Gradskoj plinari Zagreb d.o.o. sufinanciranje dva projekta iz područja kibernetičke sigurnosti ukupne vrijednosti 4,4 milijuna kuna (581 tisuća eura), od kojih su 3,3 milijuna kuna (436 tisuća eura) bespovratna sredstva.

Za prvi projekt, „Poboljšanje kibernetičke sigurnosti mrežnih sustava“ odobreno je sufinanciranje bespovratnim sredstvima u iznosu od 2,4 milijuna kuna s ciljem nadogradnje sustava upravljanja informacijskom sigurnošću i ICT sustava te jačanja kapaciteta zaposlenika Gradske plinare Zagreb u području kibernetičke sigurnosti. Ukupna vrijednost projekta je 3,3 milijuna kuna. Za drugi projekt, „Uspostava Centra za sigurnosne operacije“, čija je ukupna vrijednost 2,8 milijuna kuna, odobreno je 2,1 milijun kuna bespovratna sredstva. Cilj je ovog projekt uspostavljanje centraliziranog upravljanja sigurnosnim događajima i incidentima te jačanje kapaciteta zaposlenika za osiguranje kibernetičke sigurnosti. Oba ova projekta su komplementarna i nadovezuju se na projekt „Jačanje kibernetičke sigurnosti za sigurnu i pouzdanu distribuciju plina“, koji je odobren u 2021. godini.

Također je u 2021. godini na razini Gradske plinare Zagreb pokrenut projekt uvođenja sustava upravljanja informacijskom sigurnošću prema normi ISO HRN 27001:2017. Projektom je obuhvaćena implementacija i uvođenje u operativni pogon 114 različitih informatičkih kontrola, koje imaju za cilj podići informacijsku i kibernetičku sigurnost ovog povezanog društva na visoku razinu.

) Projekt izgradnje i rekonstrukcije 38,6 kilometara vodoopskrbne mreže

U okviru Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021.-2026., između Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, Hrvatskih voda te Vodoopskrbe i odvodnje d.o.o. krajem 2021. godine sklopljeni su ugovori o sufinanciranju i o dodjeli bespovratnih sredstava za projekt „Izgradnja sustava javne vodoopskrbe na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije“. Projekt obuhvaća ulaganja u sustav javne vodoopskrbe na području gradova Zagreb, Samobor i Sveta Nedjelja te općine Stupnik s ciljem ispunjavanja Direktive o kakvoći vode namijenjenoj za ljudsku potrošnju – 98/83/EZ te s ciljem osiguranja dostupnosti zdravstveno-ispravne vode za piće kroz sustav javne vodoopskrbe te njezine sigurne i neometane isporuke.

Projektom je obuhvaćena izgradnja i rekonstrukcija vodoopskrbne mreže s pripadajućim objektima unutar navedenih područja u ukupnoj dužini od oko 38,6 km na kojoj je planirana izvedba 1.329 komada priključaka, što će u konačnici rezultirati poboljšanjem usluge javne vodoopskrbe za 5.198 stanovnika. Također će se odraziti na smanjenje vodnih gubitaka (na lokacijama rekonstrukcija očekuje se smanjenje sa 48,7 na cca 13%) te povećanje pouzdanosti i učinkovitosti sustava.

Projekt pridonosi i ostvarenju rezultata i ciljeva Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026., podkomponente C1.3. *Unaprjeđenje vodnog gospodarstva i gospodarenja otpadom*, reformske mjere C1.3. R1 *Provedba programa vodnog gospodarstva*.

) Sufinanciranje objekata oštećenih u potresu

U okviru Poziva za dodjelu bespovratnih finansijskih sredstava „Provedba mjera zaštite kulturne baštine oštećene u potresu 22. ožujka 2020. godine na području Grada Zagreba“, podružnica Gradska groblja prijavila je kompleks mirogojskih arkada i crkvu Krista Kralja za konstrukcijsku obnovu.

Ugovor o dodjeli bespovratnih sredstava za projekt „Izrada projektne dokumentacije i provedba mjera zaštite arkada i crkve Krista Kralja na groblju Mirogoj“ potpisani je 8. lipnja 2021. godine. Ukupna vrijednost projekta i bespovratnih sredstava je 118,2 milijuna kuna s PDV-om.

U okviru istog poziva, 21. srpnja 2021. godine potpisani su ugovori za još dva projekta: „Izrada projektne dokumentacije i provedba mjera zaštite mrtvačnice na groblju Mirogoj“ i „Izrada projektne dokumentacije i provedba mjera zaštite upravne zgrade na groblju Mirogoj“. Ukupna vrijednost oba projekta iznosi 14,4 milijuna kuna s PDV-om.

Projekti energetske učinkovitosti



u vrijednosti od 180 tisuća kuna.

U listopadu 2021. godine na krovištu javne garaže Gorica u sklopu projekta „Adaptacija krovišta JG Gorica“ ugrađeni su solarni paneli za potrebe fotonaponske elektrane, koja će proizvoditi prosječno 42,5 MWh električne energije godišnje. Ukupna vrijednost projekta iznosi 597 tisuća kuna, od čega se 450 tisuća kuna odnosi na ugradnju solarnih panela, a ostatak na sanaciju krovišta. Projekt je u listopadu 2020. godine prijavljen na javni poziv Fonda za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost (FZOEU) za sufinanciranje korištenja OIE u zgradama javne namjene, koji je sufinancirao ugradnja solarnih panela u iznosu od 40%, odnosno

Ovisno o dostupnosti sunčeve svjetlosti tijekom godine, procjenjuje se da će električna energija proizvedena iz solarnih panela biti dostatna za pokriće od 10 do čak 87 posto potreba garaže, a najviše u razdoblju od travnja do rujna.

Uz smanjenje troškova električne energije, korištenjem električne energije proizvedene iz obnovljivog i čistog izvora kao što je sunčeva energija, smanjit će se emisija CO₂ za 46 posto ili 9.980 kWh/a.

Kako bi se nastavila politika provedbe mjera za smanjenje negativnih učinka poslovanja na klimu i okoliš Zagrebački holding je prijavio još dva projekta za sufinanciranje u okviru FZOEU. Jedan projekt se odnosi na nabavu 3 energetski učinkovita vozila N1 kategorije u iznosu od 750 tisuća kuna, gdje bi Fond sufinancirao sredstva u iznosu od 210 tisuća kuna, a drugi projekt se odnosi na nabavu 4 električne čistilice ukupne vrijednosti 3,8 milijuna kuna, od čega bi FZOEU maksimalno sufinancirao iznos od 1,8 milijuna kuna. Ugovor o sufinanciranju potpisani je u prosincu 2021. godine, a provedba se očekuje tijekom 2022. godine.

Projekti za unaprjeđenje sustava gospodarenja otpadom

U 2021. godini završila je realizacija Projekta nabavke spremnika za odvojeno prikupljanje otpada koji je Grad Zagreb prijavio zajedno sa Zagrebačkim holdingom - podružnicom Čistoća na javni poziv Fonda za zaštitu okoliša i energetsku učinkovitost raspisan 2018. godine. Ukupna vrijednost projekta je 77 milijuna kuna, EU sufinancira projekt u 85% iznosu, a Grad Zagreb s 15%. Ostvareno je pravo na 66.400 spremnika raznih zapremnina za razne vrste korisnog otpada, kojih je isporuka započela u veljači 2020. godine.

U ožujku 2021. godine potpisani je Ugovor između Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, Fonda za zaštitu okoliša i energetsku učinkovitost i Grada Zagreba kao korisnika sredstava o dodjeli bespovratnih sredstava za projekt „Interventna mjera za smanjenje odlaganja komunalnog otpada nastalog u Gradu Zagrebu“. Ukupni prihvatljivi troškovi Projekta iznose 93,6 milijuna kuna, od kojih su bespovratna sredstva u iznosu od 75,7 milijuna kuna ili 80%.

Projekt se provodi u cilju doprinosa unaprjeđenju sustava gospodarenja otpadom kroz smanjenje količina miješanog komunalnog otpada i povećanje stope odvojenog prikupljanja otpadom na području grada Zagreba te doprinosi održivom razvoju i održivosti resursa.

Projektom su obuhvaćena ulaganja podružnice Čistoća u vozila i opremu za odvojeno prikupljanje otpada i ulaganja podružnice Zrinjevac u opremu za biootpad (stroj za izdvajanje folije iz komposta, stroj za prevrtanje kompostnih hrpa, stroj za usitnjavanje biomase i stroj za prosijavanje komposta i sječke), u razdoblju od 2015. do 2022. godine.

) Održana 55. Međunarodna izložba cvijeća Floraart



Nakon godine stanke, tradicionalna međunarodna izložba cvijeća Floraart uspješno je organizirana od 1. do 6. lipnja 2021. godine, u nešto manjem opsegu nego prethodnih godina. Podsjećamo, 2020. godine izložba nije održana, zbog epidemioloških mjera vezanih uz proglašene epidemije bolesti COVID-19.

Organizator izložbe od 1992. godine je podružnica Zrinjevac, a suorganizator je Grad Zagreba, koji je u 2021. godini sufinancirao organizaciju izložbe s 2,7 milijuna kuna.

Izložba je organizirana na više od 300 tisuća četvornih metara otvorenog prostora parka Bundek i uz poštivanje svih epidemioloških mjera. Okupila je oko 100 izlagača iz cijele Hrvatske, dok su izostali inozemni izlagači.

Osim kulturnog, ova renomirana vrtna izložba ima i gospodarski značaj za grad Zagreb. Naime, Floraart ima i prodajni karakter te zbog velikog broja posjetitelja, kojih je u 2021. godini prema procjeni bilo oko 120 tisuća, 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.

Tradicionalno ju prati i bogat program – zanimljive radionice i predstave, natjecanja poput Hrvatskog kupa florista i Međunarodnog natjecanja učenika srednjih škola u aranžiranju cvijeća. Izložba je otvorenog tipa te su svi sadržaji besplatni za posjetitelje.

) Pripremni radovi za izgradnju Vanjskog teretnog parkirališta na Žitnjaku

Investicija izgradnje Vanjskog teretnog parkirališta na Žitnjaku sufinancirana je sredstvima europskih fondova. Ukupna vrijednost investicije iznosi 20 miliona kuna, a u 2021. godini u sklopu pripremnih radova realizirano je 240.777 kuna. Izgradnja sigurnih i zaštićenih teretnih parkirališta duž Europe jedan je od prioritetnih planova EU. Tijekom 2021. godine provodile su se pripremne aktivnosti za izgradnju čuvanog i sigurnog teretnog parkirališta na lokaciji Žitnjak. Izgradnja teretnog parkirališta pozicionirati će Grad Zagreb i Zagrebačkih holding na mrežu sigurnih destinacija za teretni promet.

UPRAVLJANJE ODNOSIMA S KORISNICIMA

Upravljanje odnosima s korisnicima od strateške je važnosti za daljnji razvoj Grupe i ključna materijalna tema. Upravljanje komunikacijom s korisnicima u nadležnosti je Holding centra koji objedinjuje izravnu i digitalnu komunikaciju s korisnicima usluga Grupe Zagrebački holding.

Komunikaciju s korisnicima karakterizira cjelodnevna dostupnost i podrška od 0 do 24 sata. Zagrebački holding koristi različite metode informiranja korisnika usluga o servisnim informacijama.

- Izravna komunikacija s korisnicima (poslovnice i pokretni ured Holding centra, korisnički centri GPZ-Opskrbe d.o.o. i GSKG d.o.o., šalteri informacija i reklamacija na AKZ-u, u Čistoći, VIO d.o.o. i Zagrebparkingu)
- Elektronička pošta
- Telefonska komunikacija - dostupnost od 0 do 24 na jedinstvenom broju 072 500 400 Pozivnog centra za upite o svim uslugama iz portfelja Grupe
- Specijalizirana internetska stranica Holding centar za korisnike i internetska stranica Zagrebački holding
- 19 internetskih stranica podružnica i povezanih društava
- Mobilne aplikacije Moj ViO (voda), Moj Račun (plin), ePK i ZgPark (parkirališne karte)
- Društvene mreže
- Portal e-Građani
- Jedinstvena uplatnica Zagrebačkog holdinga, računi za plin i za usluge Gradske groblja

Na e-Građani – portalu informacija i e-usluga Republike Hrvatske, Zagrebački holding prisutan je od 2014. godine. Putem ovog portala korisnicima usluga Grupe dostupna je jedinstvena uplatnica Zagrebačkog holdinga (JUP) i Moj račun Gradske plinare Zagreb-Opskrba.

Ovo je još jedan dodatni kanal putem kojeg korisnici imaju mogućnost upravljanja svojim računima te mogu zatražiti promjenu korisničkih podataka i adrese dostave računa, uputiti zahtjeve za preknjiženja preplaćenih iznosa, preuzeti svoje račune za plin u pdf formatu (za Moj Račun i tri godine unatrag), dojaviti trenutno stanje plinomjera i izabrati način dostave svojih računa. Pomoću kalkulatora troškova mogu dobiti informativni izračun iznosa potrošnje plina. Također, mogu poslati upit službi za korisnike i predati zahtjev za mjesecni obračun potrošnje plina.

HOLDING CENTAR >

- Cjelovita korisnička podrška izravno u poslovcicama i pokretnom uredu te putem digitalnih komunikacijskih kanala

> Dvije poslovnice

- Sve usluge na jednom mjestu
- Predaja zahtjeva i reklamacije
- Plaćanje računa bez naknade
- Uvid u stanje računa

> Pokretni ured

- Centar za korisnike u malom
- Obilazi sve gradske četvrti
- Prilagođen osobama s invaliditetom
- Dolazi i na adrese korisnika, osobito starijih i sugrađana s poteškoćama u kretanju

> Pozivni centar

- Jedan broj za sva pitanja iz poslovanja Grupe
- Dvosmjerna komunikacija i dostupnost 24 sata na dan

> Online platforme

- Interaktivno informiranje javnosti i komunikacija
- Razmjena dokumenata

POVJERENSTVO ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

- Rješava reklamacije potrošača koje se odnose na javne usluge, kako su one definirane Zakonom o zaštiti potrošača
- Uz zaposlenike Grupe, članovi Povjerenstva su i predstavnici udruga za zaštitu potrošača

Usluge Grupe dostupne na e-Gradi

- Pregled i upravljanje jedinstvenom uplatnicom (JUP)
- Promjena korisničkih podataka i adrese dostave računa
- Zahtjevi za preknjiženja preplaćenih iznosa
- Preuzimanje računa u pdf formatu
- Odjava primanja računa u tiskanom obliku
- Pregled i upravljanje računima za plin (Moj račun)
- Uvid u trenutno stanje uplata i zaduženja
- Kalkulator potrošnje
- Zahtjevi za mjesecni obračun potrošnje
- Preuzimanje računa u pdf formatu
- Odjava primanja računa u tiskanom obliku

Komunikacija s korisnicima

Nakon izazovne 2020. godine, u kojoj su specifični uvjeti zbog epidemije koronavirusom i potresa doveli do bitnog porasta ostvarenih kontakata s korisnicima putem digitalnih kanala komunikacije, u 2021. godini zabilježeno je 1.609.126 ostvarenih kontakata, što je na razini pretpandemijske 2019. godine

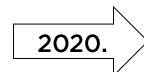
U odnosu na 2020. godinu, na svim komunikacijskim kanalima zabilježen je pad ostvarenih kontakata s korisnicima izuzev šaltera reklamacija i informacija, gdje je uslijed popuštanja epidemioloških mjera zabilježen značajan rast, sa 140.441 na 405.938 ostvarenih kontakata s korisnicima. Značajan porast zaprimljenih upita korisnika putem električne pošte i dopisa zabilježila je i podružnica Čistoća, sa 16.521 na 50.894, dvostruko više u odnosu na godinu ranije. Najveći broj upita odnosio se na zamjenu volumena spremnika i poteškoće s odvozom otpada.

Ostvareni kontakti s korisnicima u 2020. i 2021. godini

Komunikacijski kanali	Holding centar	GPZ-Opskrba d.o.o.	Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	Čistoća	Zagrebparking	GSKG d.o.o.	Ostali	Ukupno
Društvene mreže, WhatsApp, Viber, Chat, e-Gradi	17.550					3.997		21.547
	110.392					4.537		114.929
E-mail, dopisi	41.309	68.686	101.325	50.894	24.323	36.000	122.913	445.450
	44.312	60.865	123.869	16.521	27.531	981.100	57.733	1.311.931
Šalteri, reklamacije, informacije	36.588	98.734	14.331	7.945	4.282	234.000	10.058	405.938
	53.497	57.697	12.402	4.617	4.413	0	7.815	140.441
Telefon	567.730	85.942		7.946	8.653	6.000	59.920	736.191
	612.408	108.998	71.600	6.787	7.479	5.000	17.605	829.877



Ukupno: 1.609.126



2020. 2.397.178

) Pozivni centar

U Pozivnom centru je u 2021. ukupno ostvareno 626.589 redovnih kontakata s građanima – 567.730 usluga poziva te još 58.859 kontakata putem e-pošte, platforme e-Građani i društvenih mreža.

Najveći broj ulaznih poziva zabilježen je u lipnju 58.909, srpnju 60.447, kolovozu 58.051 i rujnu 62.949 poziva. Na intenzitet broja poziva u lipnju i srpnju utjecalo je uključivanje Pozivnog centra u program naručivanja za cijepljenje protiv bolesti Covid-19, koji je održan u koordinaciji s Nastavnim zavodom za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar. Pored toga, uslijed popuštanja epidemiološkim mjerama značajno je porastao autobusni promet u odnosu na prethodnu godinu te je posljedično tijekom ljetnih mjeseci porastao i broj poziva vezanih za rezervaciju i kupnju karata.

Uz upite vezane uz Autobusni kolodvor, korisnici najčešće postavljaju pitanja o dugu po jedinstvenoj uplatnici te uslugama Čistoće. Temeljem Sporazuma o poslovnoj suradnji sa trgovackim društvom ZET d.o.o., Pozivni centar pruža i informacije građanima o javnom gradskom prijevozu.

Pored telefonske komunikacije, Pozivni centar proaktivno informira građane o trenutnom stanju usluga Zagrebačkog holdinga putem web stranice holdingcentar.zgh.hr te društvenih mreža Facebook, Twitter, Instagram. Također, agenti pozivnog centra dostupni su korisnicima za sve upite i putem mobilnih aplikacija WhatsApp, Viber i Messenger.

) Holding centar

Uz digitalne kanale komunikacije, korisnicima su dostupne i poslovnice, odnosno korisnički centri gdje posebnu ulogu ima Holding centar. Uz središnju poslovnici u Ulici grada Vukovara 41, korisnicima je dostupna još i poslovnica u Dupcu te pokretni ured koji tijekom mjesec dana obiđe više od 100 lokacija u gradu prema unaprijed definiranom rasporedu. Ovo specijalno vozilo prilagođeno je i osobama s invaliditetom.

U poslovcama Holding centra na jednom mjestu omogućeno je plaćanje računa bez naknade platnog prometa, zaprimanje i obrada zahtjeva i 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, Autobusnog kolodvora te povezanog društva GPZ-Opskrba d.o.o.

U središnjoj poslovnici Holding centra također su uspostavljena radna mjesta diskrecijskih prostora uz mogućnost dogovaranja sastanaka u vrijeme kada

Intenzitet digitalne komunikacije u 2021. godini po mjesecima



korisnicima najviše odgovara. Korisnicima je dostupan i e-kutak gdje im je 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.

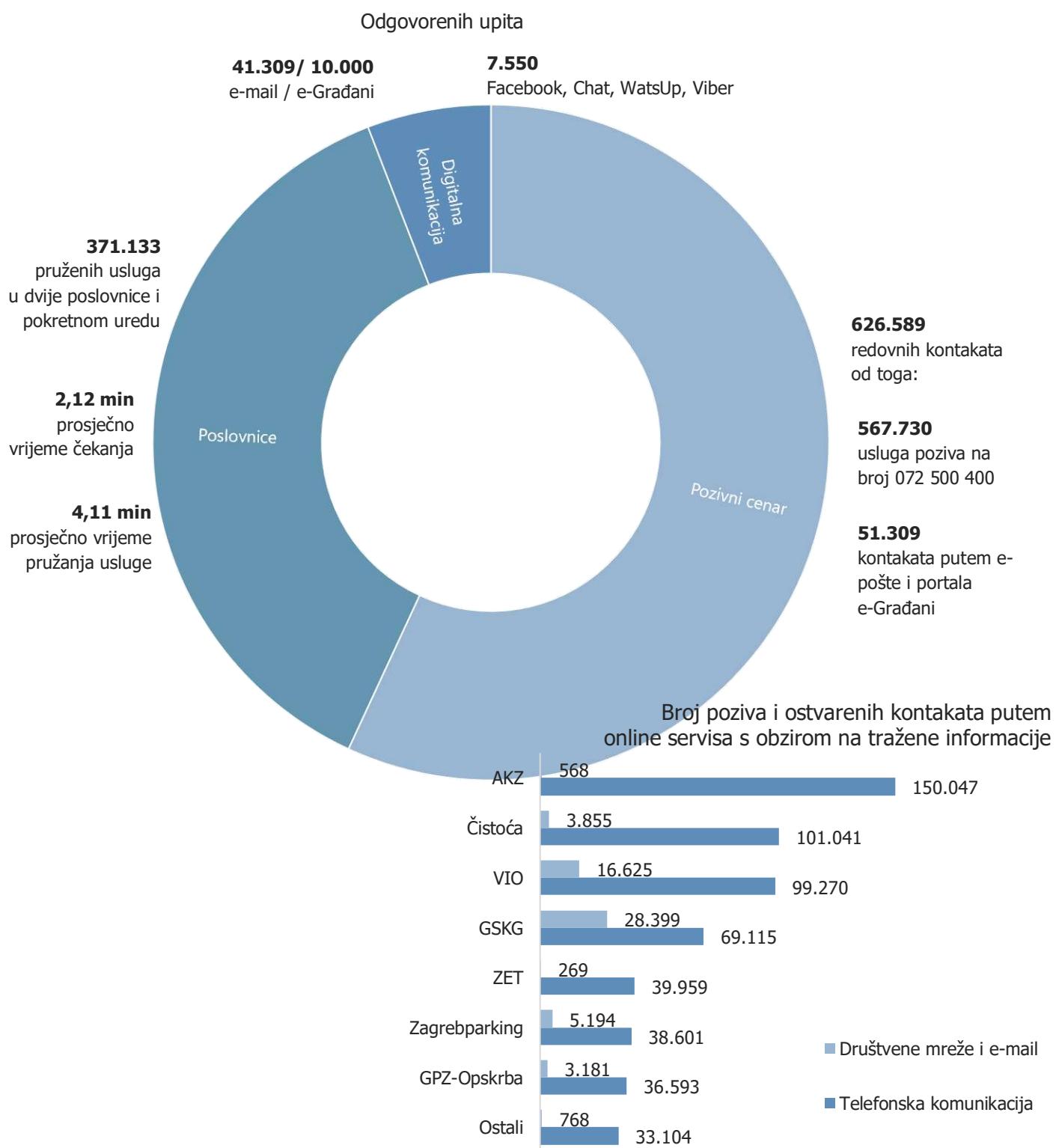
Usluge Holding centra u 2021. godini koristilo je 371.133 korisnika, uz prosječno vrijeme čekanja od 2,11 minuta te prosječno vrijeme pružanja usluge 4,11 minuta.

Od ukupnog broja pruženih usluga, 36.588 odnosilo se na podršku korisnicima na mjestima informacija / reklamacija, od čega se 48% upita odnosilo na jedinstvenu uplatnicu. Pretežito se traže informacije o statusu dugovanja, prekњiženja i slično.

U poslovcama Holding centra, građanima je uz gotovinske uplate bez naplate usluge platnog prometa, omogućeno i kartično plaćanje.

S ciljem daljnog pojednostavljivanja usluge, uvedeni su i EFT-POS uređaji za bezgotovinsko plaćanje.

Holding centar 2021. u brojkama



) Zađovoljstvo korisnika

Sustavno praćenje reklamacija i pritužbi korisnika i ispitivanje zadovoljstva u obliku anketa i praćenja medijskog prostora osnovni su načini na koji se u Grupi Zagrebački holding ispituje zadovoljstvo korisnika usluga. Reklamacije i pritužbe zaprimaju se u korisničkom centru GSKG-a, poslovnicama Holding centra, Centru za informiranje kupaca GPZ-Opskrbe, Šalterima za reklamacije i informacije Autobusnog kolodvora Zagreb, Čistoće, Zagrebprakinga i Vodoopskrbe i odvodnje, putem web obrazaca i kontakata za komunikaciju navedenima na internetskim stranicama svih sastavnica Grupe, telefonom putem Pozivnog centra te društvenih mreža.

Provjera dugovanja i zaduženja, informacije o zamjeni volumena spremnika i terminu odvoza bili su najčešći zahtjevi za informacijama tijekom 2021. godine upućeni podružnici Čistoća. Građani su koristili online kanale za dojavu lokacija divljih odlagališta i spremnika koje je bilo potrebno isprazniti prije redovnog termina pražnjenja. Od 66.785 primljenih zahtjeva za informacijom u obliku e-poruka, dopisa i telefona, na reklamacije se odnosilo 18.867 i to uglavnom na visinu računa.

Društvo Vodoopskrba zaprimilo je 115.656 upita korisnika od čega se 113.455 odnosilo na reklamacije. Najčešći razlozi reklamacija su prigovori na iznose računa.

Podružnica Zagrebparking je tijekom 2021. godine primila ukupno 37.258 zahtjeva za informacijom, od kojih se na reklamacije odnosilo 27.943 upita.

GPZ-Opskrba d.o.o. primila je u 2021. godini 253.362 zahtjeva za informacijom. Od toga, 85.942 upita primljeno je telefonom, 68.686 zahtjeva pisanim putem, dok je na Šalterima Centra za potrošače usluženo 98.734 stranaka. Od svih evidentiranih upita, na reklamacije se odnosi njih 37.782. Najčešći razlozi reklamacija su zahtjevi za ispravak računa plina.

Holding centar je u 2021. godini zaprimio i odgovorio na 41.309 upita putem elektroničke pošte i 10.000 zahtjeva upućenih putem e-Građani. Usluženo je i 36.588 korisnika na Šalterima informacija/reklamacija. Korisnici su najčešće tražili informacije o stanju duga na jedinstvenoj uplatnici.

Procesi za praćenje upita/reklamacija korisnika utvrđeni su standardom ISO 9001:2015 u sastavnica Grupe koje su implementirale taj standard. U ostalim sastavnicama tijek rješavanja reklamacija prati se putem Centrixa i aplikacije Pozivnog centra.

Na sve pisane upite odgovara se u najkraćem mogućem roku.

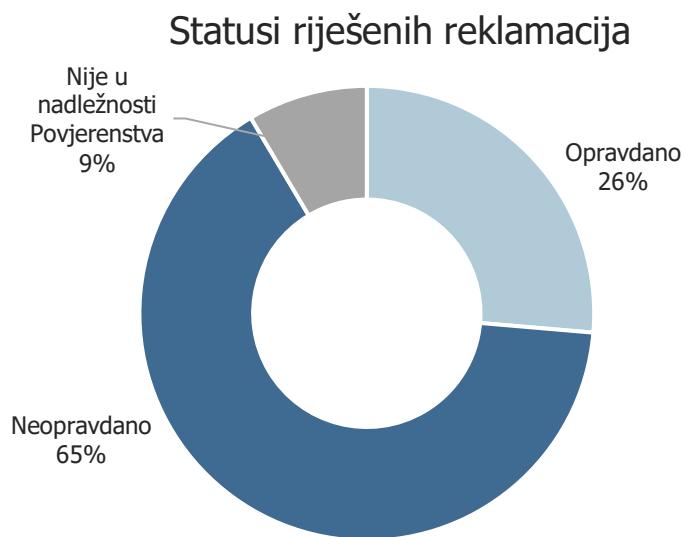
) Zaštita potrošača

Korisnici koji nisu zadovoljni odgovorom na upućene reklamacije u prvom stupnju, odnosno u podružnici ili povezanim društvu, mogu se obratiti Povjerenstvu za reklamacije potrošača koje djeluje na razini Grupe.

Povjerenstvo od rujna 2009. do 27. srpnja 2018. djeluje kao drugostupansko tijelo za zaštitu potrošača u Grupi te rješava upućene prigovore potrošača za sve podružnice i povezana Društva iz djelatnosti Grupe, a podnositelji reklamacija su imali pravo, na vlastiti zahtjev, biti prisutni na sjednici kada je Povjerenstvo razmatralo njihov predmet. U srpnja 2018. godine na snagu je stupio novi Pravilnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača kojim je definirano da je zajedničko Povjerenstvo za trgovacka društva Zagrebački holding d.o.o., Gradsku plinaru Zagreb d.o.o., Gradsku plinaru Zagreb-Opskrbu d.o.o. te Vodoopskrbu i odvodnju d.o.o. nadležno raspravljati o reklamacijama potrošača u drugom stupnju koje se odnose na javne usluge kako su one definirane Zakonom o zaštiti potrošača (distribuciji plina, javnoj vodoopskrbi i odvodnji, opskrbi plinom u javnoj usluzi te prikupljanju miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada). Informacije o sastavu Povjerenstva i Pravilnik o radu dostupni su na mrežnim stranicama Zagrebačkog holdinga d.o.o.

Nepristrandost ovog povjerenstva dodatno je osigurana time što su u njegovo članstvo, uz zaposlenike Grupe, imenovani i predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Članovi povjerenstva, izuzev predstavnika udruga potrošača, ne primaju naknadu za svoj rad.

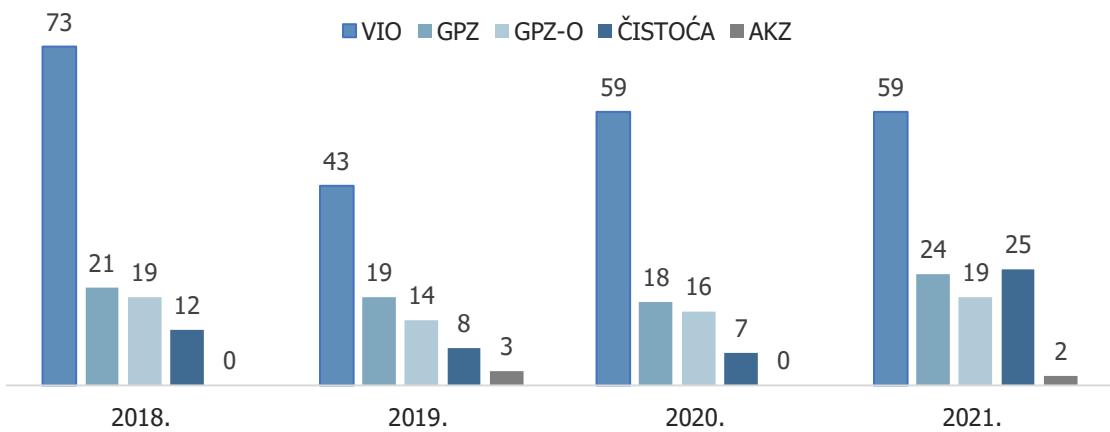
Tijekom 2021. godine Povjerenstvo je održalo 22 sjednice na kojima je razmatrana osnovanost 129 reklamacija, od kojih je za 1 reklamaciju tražena dopuna podnositelja, odnosno očitovanje nadležne podružnice/povezanog društva. Zbog epidemioloških mjera, sve sjednice održane su elektronskim putem.



Od 129 razmatranih reklamacija, Povjerenstvo je utvrdilo da su 34 opravdane, 84 neopravdane (potvrđena je prвostupanska odluka podružnice/povezanog društva), a za 11 reklamacija Povjerenstvo nije bilo nadležno (odnosile su se na rad Komisije za otpis vode utrošene bez koristi u VIO-u, sudski postupak ili pravnu osobu). U 2021. godini nije bilo inspekcijskih nadzora po predmetima Povjerenstva.

Od 129 razmatranih reklamacija predmetnih javnih usluga, najveći broj odnosi se na Vodoopskrbu i odvodnju d.o.o. - 59 reklamacija (46%), zatim Čistoću - 25 reklamacija (19%), Gradsku plinaru Zagreb d.o.o. - 24 reklamacije (19%), Gradsku plinaru Zagreb-Opskrba d.o.o. - 19 reklamacija (15%) i Autobusni kolodvor Zagreb - 2 reklamacije (1%).

Trend kretanja reklamacija po pojedinom povezanom društvu/podružnici prikazan je na grafikonu u nastavku.



Tržišno natjecanje

Nije pokrenut niti jedan pravni postupak zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse te njihovih ishoda.

) Podaci o uslugama i privatnost kupaca

Sastavnice Grupe Zagrebački holding, koje pružaju različite usluge iz segmenta komunalnih, energetskih 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 holdingcentar.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, objavljaju se u tiskanim i elektroničkim medijima te putem plaćenih čitanih oglasa na lokalnim radijskim postajama široke slušanosti.

Tijekom izvještajnog razdoblja nije bilo zabilježenih slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi.

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.

Tijekom 2021. godine 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 1. 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 primjene lijekova (Zakon o lijekovima, čl. 3. st. 57.).

U razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2021. godine na e-mail adresu: nuspojave@gljz.hr zaprimljeno je 11 prijava sumnji na nuspojave lijekova. U istom razdoblju na e-mail adresu: pitanja@gljz.hr pristiglo je 755 upita korisnika na koje je odgovoreno u roku 24 sata.

Slijedom prijave HALMED-u, prijavljene sumnje na nuspojave lijekova unesene su u nacionalnu bazu nuspojava te proslijedene u bazu nuspojava Europske unije, bazu nuspojava Svjetske zdravstvene organizacije te nositelju odobrenja za stavljanje lijekova u promet u svrhu unapređenja sigurnosti primjene lijekova.

Ljudi Holdinga

Grupa Zagrebački holding, s ukupno 7.648 zaposlenih u 2021. godini, ubraja se među najveće poslodavce u Republici Hrvatskoj. Specifičnost Zagrebačkog holdinga je snažna uloga sindikata u definiranju opsega prava i položaja zaposlenika. U Zagrebačkom holdingu je tijekom 2021. godine djelovao 21 sindikat, dok ih je na razini Grupe bilo 26.

SLIKA ZAPOSLENIKA

Zagrebački holding je 2021. godine imao ukupno 5.161 zaposlenika, odnosno 143 manje u odnosu na 2019. godinu i 130 manje u odnosu na 2020. godinu. Na razini Grupe na kraju 2021. godine bilo je zaposleno 7.648 radnika, što je 161, odnosno 146 radnika manje nego 2020. i 2019. godine.

Udio žena u ukupnom broju radnika Zagrebačkog holdinga iznosio je 21%, dok je taj postotak još nešto veći na razini Grupe i iznosi je 27% u 2021. godini. Udio žena na najvišim upravljačkim pozicijama iznosi je 23% na razini Zagrebačkog holdinga, odnosno 25% na razini Grupe.

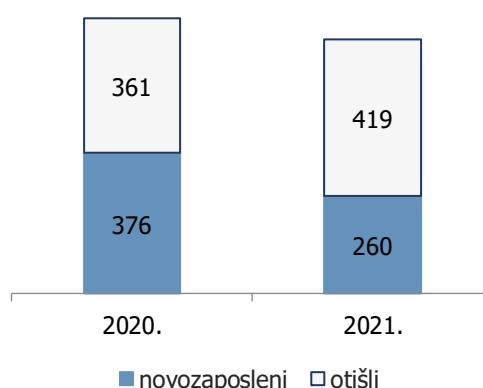
	Zagrebački holding d.o.o.			Grupa ZGH		
	31.12.2021.	31.12.2020.	31.12.2019.	31.12.2021.	31.12.2020.	31.12.2019.
Broj radnika	5.161	5.304	5.291	7.648	7.809	7.794
% žena u ukupnom broju radnika	21%	20%	20%	27%	27%	26%
% žena na najvišim upravljačkim pozicijama	23%	43%	44%	25%	38%	37%
Broj sindikata koji djeluju u Društvu	21	19	19	26	28	25
Broj zaposlenih osoba s invaliditetom	187	185	151	250	247	234

Fluktuacija i nova zapošljavanja

U Grupi Zagrebački holding je tijekom 2021. godine zaposleno 260 novih radnika, 116 radnika manje u odnosu na 2020. godinu (118 u Društvu ili 162 manje u odnosu na 2020. godinu).

Grupu je napustilo 419 radnika, od čega je 150 otišlo prirodnim odljevom, osobno uvjetovanim otkazom obuhvaćeno je 76 radnika, a za 193 radnika je prestao radni odnos temeljem sporazumnog prekida radnog odnosa, otkaza uvjetovanog skriviljenim ponašanjem i izvanrednog otkaza.

Promjene u broju zaposlenih u Grupi



S obzirom na provedene statusne promjene, navedene na stranici 19 ovog Izvješća, radnici ugašenih podružnica, njih 100, prešlo je u novoustrojene službe kako slijedi: 77 radnika podružnice Upravljanje nekretninama i Upravljanje projektima prešlo je u novoustrojene službe u sklopu Korporativnih servisa, dok je 33 radnika podružnice ZGOS prešlo u novoustrojenu službu u podružnici Čistoća. Također, nakon provedenih statusnih promjena svi radnici bivšeg povezanog društva AGM d.o.o., njih 22, nastavilo je raditi u novoustrojenoj podružnici.

Najviše radnika u 2021. godini zaposlilo je povezano društvo Vodoopskrba i odvodnja, njih 74. Istodobno je 65 radnika otišlo. Od tog broja, njih 30 je otišlo prirodnim odljevom, 34 zbog osobno uvjetovanog otkaza, a jedan zbog izvanrednog otkaza.

Ustanova Gradska ljekarna Zagreb je tijekom 2021. godine zaposlila 41 novog radnika, dok je 15 promijenilo status iz određenog u neodređeno. Istodobno je iz ove ustanove otišlo 34 radnika, od toga 8 prirodnim odljevom, a 26 zbog drugih promjena.

Podružnica Vladimir Nazor, zbog potreba za rad u sezoni u objektima na morskim destinacijama, zapošljavala je tijekom godine 53 sezonska radnika.

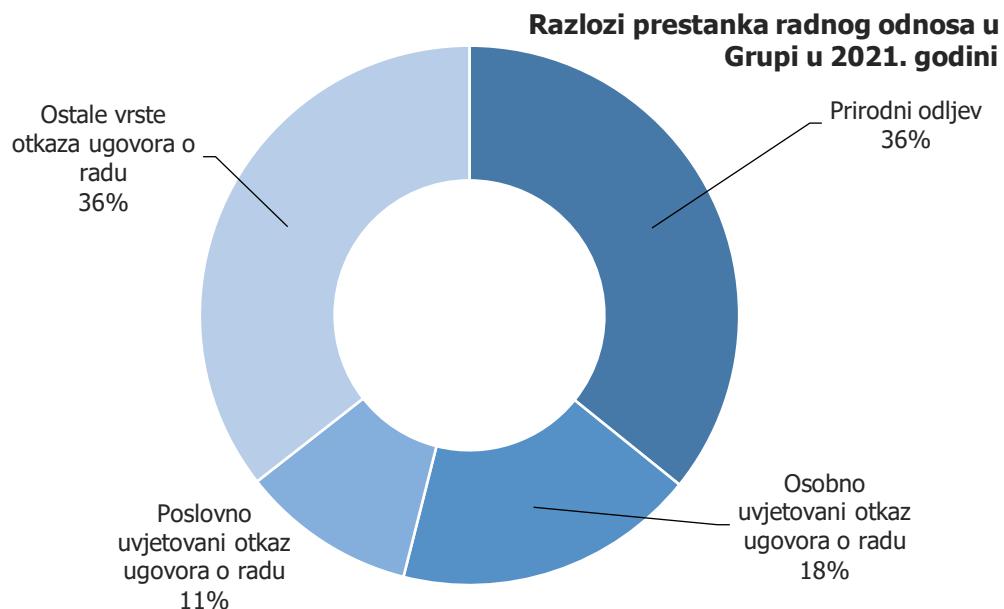
Grupa je u 2021. godini prosječno mjesečno angažirala i 534 radnika, odnosno 4,4% od ukupnog broja radnika, putem Agencije za privremeno zapošljavanje. Ti su radnici pretežno bili angažirani

zbog povećanog obima posla na pojedinim poslovima iz temeljnih djelatnosti sastavnica Grupe.

Zapošljavanje u Zagrebačkom holdingu, koje uključuje interno i vanjsko zapošljavanje, regulirano je internim aktima. Interni premještaji uključuju, između ostalog i objavu internih poziva za iskazivanje interesa za popunjavanje slobodnog radnog mesta, koji se objavljaju na oglasnim pločama i Intranet stranici Društva. Tijekom 2021. godine objavljeno je 24 interna poziva za zapošljavanje za ukupno 27 izvršitelja, pri čemu se najviše tražilo radnike sa srednjom i visokom stručnom spremom. Najveći broj internih poziva imala je Čistoća, 9, na kojima je traženo ukupno 9 radnika na neodređeno vrijeme.

U slučaju potrebe za zapošljavanjem, sukladno internim aktima, raspisuje se javni poziv za iskazivanje interesa za popunjavanje slobodnog radnog mesta. U 2021. godini ukupno je objavljeno 50 javnih poziva kojima je traženo 105 izvršitelja. Društvo Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. objavilo je najviše javnih poziva, njih 27, za zapošljavanje 46 izvršitelja.

Od objavljenih javnih poziva za iskazivanje interesa za zapošljavanje, poništeno ih je 5, dok su 2 natječaja poništena u dijelu: u jednom natječaju je poništen izbor za 13 izvršitelja, a u drugom natječaju izbor jednog izvršitelja (od njih 6).



) Odnos sa sindikatima i prava zaposlenika

Prava i položaj zaposlenika jamče Kolektivni ugovor za radnike u trgovačkom društvu Zagrebački holding te kolektivni ugovori u povezanim društvima. Na razini Grupe djeluje ukupno 26 sindikata, odnosno 2 manje u odnosu na 2020. godinu.

Osim kolektivnih pregovora i neometanog sindikalnog djelovanja, zaposlenicima Zagrebačkog holdinga na raspolaganju su i drugi načini izražavanja mišljenja i prijedloga. Pojedine podružnice i društva redovito provode ankete o zadovoljstvu zaposlenika, a na razini Holdinga mogu se obratiti i stručnim

službama zaduženima za upravljanje ljudskim resursima.

Grupa poštuje odredbe Zakona o radu i redovito izvještava radnike o svim pitanjima osobito važnim za gospodarski i socijalni položaj radnika, savjetuje se prije donošenja važnih odluka za položaj radnika, što uključuje poštivanje obaveze suodlučivanja s radničkim vijećem, odnosno sindikalnim povjerenicima s pravima i obvezama radničkog vijeća čime njeguje partnerski odnos sa sindikatima.

Pokrenut proces savjetovanja o kolektivnom višku radnika

U četvrtom kvartalu 2021. godine na razini cijele Grupe pokrenut je postupak organizacijskog, finansijskog i operativnog restrukturiranja, a sve kako bi se smanjili odnosno prevenirali gubici te poboljšala učinkovitost poslovanja. U cilju ostvarivanja navedenog, u društvima Grupe započet je proces uspostave učinkovite organizacije te smanjenja prekomjernog broja izvršitelja. Na razini Grupe pokrenut je postupak reorganizacije i optimizacije korporativnih funkcija, na način da se iste centraliziraju te da se svaka funkcionalna grupa korporativnih poslova obavlja u jednoj, tj. zasebnoj organizacijskoj jedinici. Budući da će se centralizacijom korporativnih funkcija ukinuti nepotrebne organizacijske jedinice i hijerarhijske razine te pripadajuća radna mjesta, navedeni postupak optimizacije korporativnih funkcija, iz organizacijskih razloga imat će utjecaj i na broj potrebnih izvršitelja na administrativnim poslovima.

Uzimajući u obzir prethodno spomenute organizacijske i gospodarske razloge koji negativno utječu na poslovanje te finansijski položaj Grupe, sukladno odredbama čl. 127. i 150. Zakona o radu (Narodne novine br. 93/14, 127/17 i 98/19), u prosincu 2021. godine je pokrenut proces savjetovanja sa sindikalnim partnerima o namjeravanom donošenju odluke o kolektivnom višku radnika u Zagrebačkom holdingu d.o.o. i povezanim društvima GSKG d.o.o., Gradskoj plinari Zagreb d.o.o., Gradskoj plinari Zagreb – Opskrba d.o.o. te Vodoopskrbi i odvodnji d.o.o., radi postizanja sporazuma u svrhu otklanjanja ili smanjenja potrebe za prestankom rada radnika koji bi bili utvrđeni viškom. Sindikalnim partnerima dostavljeni su i namjeravani sadržaji čije donošenje je u izravnoj korelaciji s viškom radnika te prijedlozi kojima je na razini Grupe identificirano 797 radnika na radnim mjestima koja su obuhvaćena ovom optimizacijom.

Postupak savjetovanja sa sindikalnim partnerima, koji je uslijedio nakon izvještajnog razdoblja, provodi se kako u pisanoj formi, tako i na radnim sastancima uz sam postupak savjetovanja, sukladno Zakonu o radu. Usپoredno s postupkom savjetovanja, na razini Grupe poduzimaju se aktivnosti i na definiranju te implementaciji mjera čija primjena također može otkloniti otkazivanje ugovora o radu te na definiranju i implementaciji mjera čija primjena umanjuje posljedice otkaza ugovora o radu, vodeći računa o zaštićenim, odnosno ugroženim kategorijama radnika.

) Mirovine

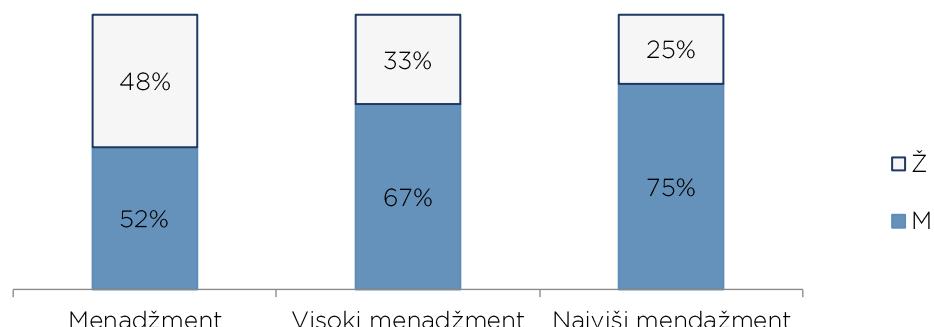
Osim redovnog plaćanja doprinosa za mirovinsko osiguranje, Grupa ima organiziran dobrovoljni mirovinski fond za zaposlenike AZ Zagreb - zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond za zaposlenike Grupe. Fond je osnovan 2008. godine u suradnji s koordinacijom sindikata koji djeluju unutar Zagrebačkog holdinga s ciljem poticanja zaposlenika

na dugoročnu štednju za mirovine. Članstvo u fondu je dobrovoljno.

Broj članova AZ Zagreb u 2021. godini porastao je na 1.133 (za 38 više nego u 2020. godini), za koje je Grupa Zagrebački holding uplatila ukupno 2.178.133 kuna premija, odnosno 124.304 kuna više.

) Raznolikost i jednake mogućnosti

S obzirom da je temeljena djelatnosti Zagrebačkog holdinga pružanje komunalnih i ostalih usluga od javnog interesa, u kojima prevladavaju takozvana muška zanimanja, Zagrebački holding bilježi visoke udjele žena na svim razinama menadžmenta čime omogućuje jednake mogućnosti napredovanja, neovisno o spolu.



Na rukovodećim pozicije direktora, rukovoditelja, voditelja sektora, službi i odjela od 382 zaposlena, njih 184 ili 48% su žene. Na pozicijama visokog menadžmenta koje uključuju zamjenike i pomoćnike direktora društava i voditelja podružnica, žene čine 33% (odnosno 14 od ukupno 43 zaposlena), dok je na najvišim upravljačkim pozicijama na kraju 2021. godine bilo 25% žena, od kojih je jedna članica Uprave Društva.

U Zagrebačkom holdingu nema nikakvih razlika u početnim plaćama muškaraca i žena. Sva prava definirana kolektivnim ugovorima i pravilnicima o radu jednaka su za žene i muškarce.

S izuzetkom Gradske Ljekarne Zagreb, u ostalim sastavnicama Grupe na ocjenjujem se radni učinak. U ovoj zdravstveno ustanovi svi radnici dobivaju kvartalno ocjenu radnog učinka, ali ne i individualnog razvoja. Radni učinak ocjenjuje se temeljem odredbi Pravilnika o plaćama, naknadama plaća i drugim materijalnim pravima radnika.

Zaposlenici koji koriste pravo na porodiljne i roditeljske dopuste, žene i muškarci, sukladno zakonskim propisima, u potpunosti su zaštićeni u svim svojim radnim pravima. U 2021. godini pravo na roditeljski dopust koristilo je 120 žena i 80 muškaraca i svi su se vratili na svoja radna mjesta, a 12 mjeseci kasnije su i dalje bili na njima zaposleni.

) Nediskriminirajuće radno okruženje

U Zagrebačkom holdingu se ne tolerira niti jedan oblik diskriminacije, a korporativna kultura se gradi na načelima jednakosti, uključivosti i ravnopravnosti. Zagrebački holding, povezana društva i ustanova imaju pravilnike o radu koji, među ostalim, definiraju postupke i mjere zaštite dostojanstva radnika te zaštitu od diskriminacije. U zapošljavanju se poštuju načela koja isključuju diskriminaciju i jamče ravnopravan pristup.

) Bez prepreka s invaliditetom

Zagrebački holding d.o.o. je obveznik kvotnog zapošljavanja osoba s invaliditetom te posebno vodi računa o osobama s invaliditetom. Sukladno Zakonu o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom i Pravilniku o utvrđivanju kvote za zapošljavanje osoba s invaliditetom, Društvo je zaključilo više ugovora o poslovnoj suradnji s Ustanovom za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom u kojoj više od polovine zaposlenika čine osobe s invaliditetom te kojim ugovorima je najavljeni zamjensko ispunjenje obaveze kvotnog zapošljavanja. Tijekom 2021. godine u Grupi Zagrebački holding radilo je 250 zaposlenika s invaliditetom, troje više nego u 2020. godini.

Od podružnica najveći broj zaposlenih osoba s invaliditetom, 55, ima Čistoća. Slijede Zrinjevac s 31 zaposlenom osobom s invaliditetom, Zagrebačke ceste s 28 i Tržnice Zagreb s 20 zaposlenika. Među društvima, najveći broj zapošjava ViO u kojem rade 33 osobe s invaliditetom.

	2021.	2020.	2019.
Broj radnika s invaliditetom	250	247	234
% od ukupnog broja	3,3%	3,2%	3,0%

Zagrebački holding provodi i ključan strateški dokument Grada Zagreba u kreiranju politika prema osobama s invaliditetom - Zagrebačku strategiju izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom. Tijekom 2021. godine proveo je sljedeće ključne aktivnosti u dva područja:

Područje 5.: Stanovanje, mobilnost i pristupačnost

Mjera 2: Osiguravanje pristupačnosti javnog prometa

U 2021. godini, podružnica Zagrebačke ceste izradila je 1.151 m² asfaltnih pješačkih rampi i 308 metara prelaganja/upuštanja betonskih i granitnih rubnjaka. Za ove aktivnosti ukupno je utrošeno 799.016 kuna. Podružnica je također ugradila i 2 komada logo satova za kontrolu rada signalizatora za slijepe i slabovidne osobe, na nova i/ili postojeća raskrižja i 10 signalizatora za slijepe i slabovidne osobe. Za ovu aktivnost u 2021. godini utrošeno je 8.146 kuna (svi iznosi su bez PDV-a).

Zagrebački holding putem podružnice Zagrebparking osigurava posebna parkirališna mjesta za osobe s invaliditetom, a koja se uvode na temelju Rješenja o obilježavanju i označavanju parkirališnih za potrebe osoba s invaliditetom, kojeg donosi Gradski ured za obnovu, izgradnju, prostorno uređenje, graditeljstvo, komunalne poslove i promet.

Krajem 2021. godine u gradu Zagrebu u zoni naplate obilježeno je ukupno 2.084 parkirališnih mjesta za osobe s invaliditetom. Tijekom 2021. godine temeljem Pravilnika o korištenju javnih parkirališta i javnih garaža nije došlo do novih proširenja zona naplate parkiranja, ali je 12 parkirališnih mjesta izuzeto od naplate te su ista označena kao invalidska parkirališna mjesta. Dodatno, osobe s invaliditetom imaju mogućnost kupnje invalidske parkirališne karte te uz istaknuti znak pristupačnosti ostvaruju pravo na besplatno parkiranje do dva sata dnevno na parkirališnim mjestima pod naplatom.

Mjera 3: Nadzirati osiguravanje elemenata pristupačnosti za neovisno življenje osoba s invaliditetom

U podružnici Gradska groblja sva pozitivno izdana rješenja za gradnju, odnosnu uporabu građevina na koje se primjenjivao Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti (NN 78/13) sadrže u idejnom, glavnom, odnosno izvedbenom projektu mjere i tehnička rješenja za osiguranje pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i drugim osobama smanjene pokretljivosti. Podružnica također na grobljima Gaj urni (Krematorij), Mirogoj, Miroševac i Markovo polje osigurava besplatnu uslugu prijevoza električnim vozilima namijenjenu teško pokretnim osobama i osobama s invaliditetom.

Područje 6: Profesionalna rehabilitacija, zapošljavanje i rad

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

U sklopu ove mjeri prati se zapošljavanje osoba s invaliditetom u gradskim upravnim tijelima, ustanovama i trgovackim društvima u vlasništvu Grada Zagreba, u skladu sa zakonskim odredbama. Od ukupno zaposlenih osoba s invaliditetom, njih 140 ima potvrđen status osobe s invaliditetom sukladno čl. 4. Pravilnika o očeviđniku. Prema vrsti invaliditeta, najviše je zaposlenih soba s tjelesnim invaliditetom/oštećenjem (86%), nastalih kao posljedica bolesti 60%).

) Obrazovanje zaposlenika

Zaposlenici Grupe Zagrebački holding prvenstveno sudjeluju u obukama koje su zakonski uvjetovane za njihova radna mjesta, kao i na stručnim edukacijama usmjerenim na profesionalni razvoj. Tijekom 2021.

godine ukupno je 1.644 zaposlenika, odnosno 21% od ukupno zaposlenih, od čega 514 žena i 1.130 muškaraca, prošlo kroz edukacije vezano za sigurnost na radu i obnovu potrebnih licenci i dozvola za rad. Na njih je utrošeno ukupno 32.581 sat.

Edukacijske programe, sveučilišne i stručne studije, konferencije i seminare pohađao je ukupno 341 zaposlenik, 212 muškaraca i 129 žena, na koje je utrošeno 21.009 sati.

Ukupno su na obuku i obrazovanje u 2021. godini utrošena 53.590 sata, odnosno 7 sati po zaposleniku, što je na razini 2020. godine, kada je broj sati obuke i obrazovanja bio bitno smanjen, kao odraz epidemioloških mjera zbog čijeg je provođenja općenito smanjen broj konferencija, seminara i stručnih usavršavanja ili su predavanja održavana online u bitno manjem opsegu.

Zaposlenici također mogu koristiti neplaćeni dopust za potrebe studijskih razdoblja sa zajamčenim povratkom na radno mjesto.

ZDRAVLJE I SIGURNOST ZAPOSLENIKA

Osim Zakona o zaštiti na radu, pitanja zdravlja i sigurnosti zaposlenika uređena su Kolektivnim ugovorom za radnike Zagrebačkog holdinga i kolektivnim ugovorima u povezanim društvima. U podružnicama i povezanim društvima s više od 50 radnika osnovani su odbori za zaštitu na radu koji se sastoje od glavnog ovlaštenika za zaštitu na radu, stručnjaka za zaštitu na radu, povjerenika radnika za zaštitu na radu i doktora medicine rada. Doktori medicine rada imaju savjetodavnu ulogu, a organiziraju i seminare – najčešće na temu alkohola.

Na razini Zagrebačkog holdinga djeluje i Središnji odbor za zaštitu na rad koji planira i potiče aktivnosti usmjerene na unapređivanje zdravlja i sigurnosti radnika. Pravilnicima zaštite na radu za Zagrebački holding, podružnice i društva definirane su procedure i mjere za upravljanje zdravljem i sigurnošću. Društva i podružnice izradile su i Procjenu rizika za radna mjesta. Provođenje osposobljavanja, nadzor nad radnim procesima, procjenjivanje rizika, korištenje propisane osobne zaštitne opreme i drugo primjenjuje se i na radnike angažirane putem agencije za privremeno zapošljavanje. Najveći rizici povezani sa zdravljem tiču se manipulacije otpadnog materijala u podružnici Čistoća, a opasnosti mogu biti kemijske, biološke i fizikalne prirode.

Tijekom 2021. godine nije bilo smrtnih slučajeva kao posljedica ozljede na radu. Tijekom godine ozlijedio se 221 radnik, od čega 174 na mjestu rada, a 37 na putu (202 radnika u 2020., od čega 178 na mjestu rada, a 24 na putu). Pretežito se radi o površinskim ozljedama, uganućima i istegnućima. Ustanovljeno je pet težih ozljeda na radu.

Zbog ozljeda na radu, u Grupi ZGH u 2021. godini izgubljeno je ukupno 69.374 sati rada (50.516 u 2020.). U Grupi nisu utvrđene profesionalne bolesti, pa tako nema niti bolesti povezanih s radom.

) Obuke o zdravlju i zaštiti na radu koje se pružaju radnicima

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. Osim osposobljavanja radnika za rad na siguran način, stručno se osposobljavaju radnici koji rade na poslovima s posebnim uvjetima rada sukladno procjeni rizika. Isto tako, svi radnici su upoznati sa rizicima na svojim radnim mjestima jer se Procjena rizika nakon usvajanja dostavlja svim radnicima.

Ukupno je u 2021. godini 1.190 radnika prošlo neki vid obuke o zdravlju i zaštiti na radu u ukupnom trajanju od 9.678 sati. Detaljna razrada po spolu i vrstama obuke dana je u tablici u nastavku.

Stručnjaci zaštite na radu, ovlaštenici poslodavca i radnici imaju na raspolaganju mogućnost savjetovanja sa doktorom medicine rada – tijekom sastanka odbora zaštite na radu, osobnim dolaskom u ordinaciju ili pozivom na broj doktora. Također se u suradnji s ovlaštenom zdravstvenom ustanovom organiziraju zdravstveni pregledi zaposlenika koji obavljaju poslove s posebnim uvjetima rada. Među ostalim, obavljena su 22 redovna zdravstvene preglede građevinskih tehničara koji u društva GSKG d.o.o. tijekom očevide na stambenim zgradama rade na visini.

U podružnici Zagrebačke ceste broj radnika na radnim mjestima s posebnim uvjetima rada je približno 210, a najčešće rade na radnim mjestima asfaltera, strojara, elektroničara, lakisera i radnika na postrojenju reciklaže građevinskog otpada.

Uz preventivne liječničke preglede, u cilju sprječavanja i ublažavanja utjecaja na zdravlje i sigurnost na radnom mjestu za radna mjesta s posebnim uvjetima rada, osigurava se i prikladna osobna zaštitna oprema te organiziraju periodička ispitivanja strojeva i radne opreme od strane ovlaštene ustanove, u smislu da se potencijalni nedostaci pravovremeno i urgentno uklone.

Naziv obuke	Trajanje obuke za 1 zaposlenog u satima	Ukupno polaznika		Ukupno sati M	Ukupno sati Ž
		M	Ž		
Ospozljavanje za rad na siguran način	8	402	241	3.216	1.928
Ospozljavanje ovlaštenika poslodavca za ZNR	8	123	82	984	656
Ospozljavanje radnika za preventivne mjere ZOP	8	79	92	624	736
Ospozljavanje radnika za pružanje prve pomoći	8	28	23	224	184
Ospozljavanje povjerenika radnika	8	37	26	296	374
Ospozljavanje voditelja i članova tima za evakuaciju i spašavanje	8	40	17	320	136

) Djelatnosti sa značajnim stvarnim i potencijalnim negativnim utjecajima na lokalnu zajednicu

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/Jakuševec kategorizirano je kao djelatnost s potencijalnim negativnim utjecajima na lokalnu zajednicu. Vlasnicima nekretnina namijenjenih stanovanju koje se nalaze do 500 m od odlagališta Prudinec/Jakuševec, 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 5. lipnja 2014. godine, odnosno od 19. travnja 2017., vlasnicima nekretnina na području utjecaja građevine namijenjene zbrinjavanju otpada Prudinec/Jakuševec 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 2021. u dva navrata.

Djelatnost proizvodnje asfalta može generirati potencijalne negativne utjecaje za lokalnu zajednicu u obliku pojačane razine buke, povećane emisije čestica, pojave prašine, pojačanog trošenja lokalnih prometnica zbog teškog prometa i slično.

Okolišna održivost

GOSPODARENJE OTPADOM U GRADU ZAGREBU

Plan gospodarenja otpadom u Republici Hrvatskoj 2017. – 2022. temeljni je dokument za plansku, održivu provedbu gospodarenja otpadom. S njim je usklađen Plan gospodarenja otpadom Grada Zagreba 2018. – 2023. koji sadrži pregled informacija o aktualnom stanju gospodarenja otpadom u Zagrebu te mjere i organizacijske aspekte koje je potrebno primijeniti petogodišnjem razdoblju.

Red prvenstva u gospodarenju otpadom



Ključnu ulogu u ostvarenju ciljeva Plana gospodarenja otpadom u Gradu Zagrebu imaju tri podružnice Zagrebačkog holdinga – Čistoća, Zagrebačke ceste i Zrinjevac.

UPRAVLJANJE OKOLIŠNIM UTJECAJIMA

Gospodarenje otpadom u Gradu Zagrebu

Osnovna djelatnost podružnice Čistoća je prikupljanje 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). Čistoća je ključna za ostvarenje ciljeva iz Plana gospodarenja otpadom Grada Zagreba do 2023. godine usmjerenih ka smanjivanju ili sprječavanju nastanka otpada, unaprjeđenju sustava



gospodarenja komunalnim otpadom i kontinuiranom provođenju izobrazno – informativnih aktivnosti. Mjere kojima Čistoća doprinosi u ostvarenju ovih ciljeva usmjerene su na podizanje svijesti Zagrepčana o važnosti smanjenja količine otpada koju proizvode, unapređenje sustava odvajanja komunalnog otpada povećanjem kapaciteta za recikliranje i odvajanje otpada te smanjenje količine komunalnog otpada koji se odlaže uz unaprjeđenje informacijskog sustava gospodarenja otpadom i nadzora nad gospodarenjem otpadom.

) Mjere za smanjenje otpada na odlagalištu

Aktivnosti na smanjenju količina otpada odloženog na odlagalištima kontinuirano se provode unaprjeđenjem sustava sakupljanja otpada „od vrata do vrata“ u kojemu svako kućanstvo, pored spremnika za miješani komunalni otpad, dobiva i spremnike za odvajanje korisnog otpada (papira i kartona te biootpada). Navedeni sustav obuhvaća i odvajanje plastičnog i metalnog ambalažnog otpada

te biootpada putem posebnih vrećica. Osim korištenjem spremnika na vlastitom pragu, kućanstva na području grada Zagreba imaju mogućnost odlaganja raznih vrsta otpada na 10 fiksnih i 10 mobilnih reciklažnih dvorišta, uključujući opasni otpad. Uz navedene usluge, svako kućanstvo ima mogućnost odvoza glomaznog otpada na zahtjev dva puta godišnje, bez plaćanja naknade.

) Unaprjeđenje infrastrukture u 2021.

Podružnica je u 2021. godini realizirala 12,6 milijuna kuna investicija, što je minimalno ostvarenje u odnosu na prethodne godine. U 2021. godini nastavljena su ulaganja u komunalnu opremu u iznosu od 6,4 milijuna kuna. Među ostalim, u 2021. godini s radom je započelo mobilno reciklažno dvorište na lokaciji Bidrovečka cesta kod kućnog broja 68, drugo reciklažno dvorište u gradskoj četvrti

Podsljeme i dvadeseto reciklažno dvorište pod upravom podružnice Čistoća. U njima građani bez naknade mogu predati reciklabilni otpad, opasni otpad iz kućanstva (kiseline i lužine, pesticide, otapala, ulja i masti, boje i lakove, onečišćenu ambalažu i sl.), građevni otpad, glomazni otpad te ostali otpad koji nastaje u kućanstvu.

) Rezultati provedenih aktivnosti

Kontinuirano ulaganje u unaprjeđenje infrastrukture i edukaciju građana prethodnih godina rezultiralo je uspostavom trenda rasta količina odvojeno prikupljenog otpada u ukupno sakupljenom otpadu. Kao što je vidljivo iz tablice u nastavku, podružnica Čistoća je u 2021. godini na području grada Zagreba ukupno prikupila 286.394 tone otpada, što je u usporedbi s 2020. godinom smanjenje od 6,5%. Od toga, 175.160 tona ili 61,2% čini miješani komunalni otpad, a 111.234 tone ili 38,8% je ostali prikupljeni otpad. Količine miješanog komunalnog otpada ostvarene su u odnosu na prethodno razdoblje s povećanjem od 1,7%. Pri tom je od korisnika

prikupljeno 173.903 tona, a dodatnih 1.257 tona izdvojeno je iz prikupljenog glomaznog otpada.

U ukupnim procijenjenim sakupljenim količinama je 111.234 tona ostalog prikupljenog otpada, što je smanjenje od 17,1 % u odnosu na 2020. godinu.

Ovo smanjenje je rezultat činjenice da je tijekom 2020. godine u procesu čišćenja posljedica potresa na području Grada Zagreba prikupljena povećana količina ostalih vrsta otpada.

U usporedbi s 2019. godinom, količine ostalog prikupljenog otpada u 2021. povećane su za 46%.

	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
Miješani komunalni otpad / t	230.104	238.950	211.796	172.225	175.160
Ostali prikupljeni otpad / t	35.939	48.107	76.179	134.216	111.234
Ukupno prikupljeni otpad	266.043	287.057	287.975	306.441	286.394

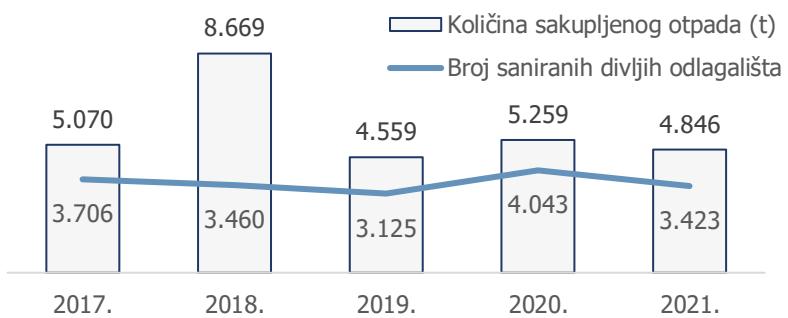
Na kraju 2021. godine stopa odvojenog sakupljanja komunalnog otpada u okviru javne usluge za Grad Zagreb iznosila je 31%, dok je na nacionalnoj razini ta stopa iznosila 23% (uključuje sve vrste odvojeno prikupljenog otpada bez miješanog).

Prema podacima Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja za 2021. godinu, nakon pribrajanja dodatno utvrđenih količina i procjena (otpad iz uslužnog sektora, preuzet u okviru nacionalnog sustava za posebne kategorije otpada) te količina koje su prijavili trgovci na malo, stopa oporabe/recikliranja komunalnog otpada na nacionalnoj razini iznosila je 32%. Grad Zagreb je s procijenjenom stopom oporabe od 41% u samom vrhu te još samo tri županije imaju veću vrijednost procijenjene stope.

Čišćenje divljih odlagališta

Unatoč brojnim zelenim otocima i povećanju reciklažnih dvorišta te usluzi odvoza glomaznog otpada na zahtjev korisnika dva puta godišnje, evidentan je problem divljih odlagališta u gradu Zagrebu. Podružnica Čistoća je unatrag pet godina sanirala 17.757 divljih odlagališta s kojih je odvezeno 28.403 tone otpada.

Od toga, u 2021. godini sanirano je 3.423 divljih odlagališta s kojih je prikupljeno 4.846 tona otpada.



Upravljanje odlagalištem otpada

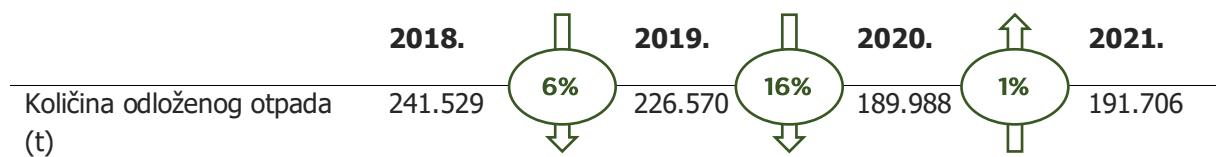


Gašenjem podružnice ZGOS, upravljanje odlagalištem otpada od listopada 2021. godine u nadležnosti je podružnice Čistoća. U sustavu odlagališta otpada Prudinec nalazi se postrojenje za prikupljanje i energetsko iskoristavanje odlagališnog plina te postrojenje za pročišćavanje procjednih voda. Također redovno se 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 energetsku djelatnost proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije (OIE).

Odlagalište otpada Prudinec u Jakuševcu jedno je od rijetkih objekata u Republici Hrvatskoj koji ima funkciju *usporedivu* s Centrom za gospodarenje otpadom (CGO) u cijelokupnom opsegu djelatnosti, vezano za sakupljanje, obradu te propisno odlaganje otpada, kako je navedeno u Planu gospodarenja otpadom Republike Hrvatske za razdoblje 2017.–2022. godine⁴.

Na odlagalištu otpada, postupkom odlaganja u ili na tlo zbrinuto je 191.706 tona u 2021. godini.

U analizi kapaciteta odlagališta iz Plana gospodarenja otpadom Grada Zagreba, navedeno je da će, zbog pojačanih aktivnosti na uspostavljanju sustava odvajanja i uporabe otpada, količine otpada opadati za 10% godišnje. Prema toj procjeni, otpad bi se mogao odlagati na odlagalište do kraja 2029. godine. Stvarna količina odloženog otpada ne opada u potpunosti prema Planu, ali je razvidan trend smanjenja. Tijekom 2019. godine je došlo do pada količine odloženog otpada za oko 6% u odnosu na 2018. godinu. Trend smanjenja količine otpada nastavio se i bio je još izraženiji u 2020. godini kada je zbrinuto 16% manje otpada u odnosu na 2019., što je dijelom posljedica pandemije, smanjenja ekonomski aktivnosti građana te smanjenja broja turista, a dijelom i rezultat provedenih aktivnosti podružnice Čistoća.



U 2021. godini na odlagalište je odloženo 175.289 t miješanog komunalnog otpada te 16.417 t ostalih frakcija otpada koje izravno na odlagalište dovoze poslovni korisnici koji za to imaju dozvolu, odnosno odloženo je

⁴ <https://mingor.gov.hr/o-ministarstvu-1065/djelokrug-4925/otpad/strategije-planovi-i-programi-1274/1274>

oko 1% više otpada u odnosu na 2020. godinu, što je izravno rezultat pojačanih gospodarskih aktivnosti i više prikupljenog miješanog komunalnog otpada.

Gospodarenje građevinskim otpadom



Podružnica Zagrebačke ceste u okviru dvije radne jedinice doprinosi održivom gospodarenju otpadom u Zagrebu. U radnoj jedinici Reciklaža građevinskog otpada (RGO), koja se nalazi na lokaciji Prudinec/Jakuševac, zaprima se i reciklira neopasni građevinski otpad nastao građenjem, rušenjem ili uređivanjem. Tako podružnica proizvodi sirovину za gradnju cesta i nasipavanje, čime smanjuje vlastitu potrebu za eksploracijom sirovina. Reciklirani građevni materijal također se koristi kao prekrivka za odlagalište otpada Jakuševac – Prudinec, s ciljem smanjenja emisija i umanjenja štetnog učinka otpada na okoliš. Na lokaciji asfaltne baze u Rakitju

oporabljuje se istrošeni asfalt za proizvodnju novoga pri čemu se, s ciljem zadovoljenja kvalitete, detaljno laboratorijski kontroliraju ulazne sirovine i reciklirani asfalt kao konačni produkt.

U 2021. godini podružnica Zagrebačke ceste oporabila je 181.036 tona građevnog otpada i frezanog asfalta, a što je u skladu s kapacitetom postrojenja.

Ukupno je do kraja godine na toj radnoj jedinici zaprimljeno 59.400 tona građevinskog otpada. Pretežito se radi o građevinskoj šuti nastaloj od rušenja objekata, odnosno čišćenja grada od posljedica potresa. Aktivnosti na čišćenju grada od građevinskog otpada koji je ili posljedica potresa ili je nastao sanacijom posljedica potresa, provode se u kontinuitetu i nastavljene su u 2021. godini.

Održivo gospodarenje biootpadom



Podružnica Zrinjevac ključna je u provedbi održivog gospodarenja biootpadom u Zagrebu. Osnovna djelatnost Zrinjevca je održavanje javnih zelenih površina čišćenjem, košnjom i sakupljanjem trave iz parkova i dječjih igrališta te orezivanjem drveća, grmlja i živica. Zatim se na kompostanama u Markuševcu i Jakuševcu obrađuje biootpad, prvenstveno sakupljen provedbom djelatnosti podružnice, dok se u Jankomiru on priprema i pakira. Slobodni kapaciteti kompostana koriste se za oporabu biootpada kojeg dopreme građani ili podružnica Čistoća odvojenim sakupljanjem otpada te za prihvat biootpada s tržnica, trgovačkih centara i iz proizvodnih djelatnosti. Nakon oporabe biootpada proizvedeni kompost se koristi za poboljšanje rasta bilja

na javnim zelenim površinama u gradu Zagrebu te se time nastavlja ciklus iskorištavanja otpada.

Na kompostani u Markuševcu biorazgradivi otpad oporabljuje se kompostiranjem u hrpmama (tzv. *windrow* sustav). Kompostana Prudinec dio biorazgradivog otpada obrađuje na isti način kao Markuševac, a ostalo se oporabljuje intenzivnom aerobnom razgradnjom u zatvorenom i strogo kontroliranom postrojenju, kontejnerima (tzv. *in-vessel* sustav). Ukupni kapacitet kompostane na Markuševcu je 10.000 tona godišnje, dok je ukupni kapacitet kompostane Prudinec po važećoj dozvoli za rad 27.000 tona godišnje.

Tijekom 2021. na kompostanama je obrađeno ukupno 34.660 tona biootpada. Ovo povećanje odnosi se primarno na biootpad iz kućanstva, ukupno 12.997 tona, kojeg je od lipnja do listopada 2021. godine podružnica Čistoća predala na oporabu podružnici Zrinjevac.

	2018.	2019.	2020.	2021.
Kompostana Markuševac (t)	4.592	5.589	6.406	5.209
Kompostana Prudinec (t)	16.237	17.710	21.286	29.451
UKUPNO	20.829	23.299	27.692	34.660

U skladu s Planom gospodarenja otpadom, podružnica je u 2021. godini djelovala ka unaprjeđenju tehnološkog procesa kompostiranja kroz apliciranje na projekt Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja „Interventna mjera za smanjenje komunalnog otpada nastalog u Gradu Zagrebu“, a s ciljem nabave strojeva za izdvajanje folije iz komposta, prevrtanje kompostnih hrpa, usitnjavanje biomase te prosijavanje komposta i sjećke u ukupnoj vrijednosti od 11,1 milijun kuna.

POSTUPANJE S OTPADOM NASTALIM U GRUPI

S obzirom na to da djelatnosti Grupe u različitoj mjeri i opsegu ovise o prirodnim resursima, otpad nastao unutar nekih podružnica i društava zanemariv je u odnosu na druge. Tijekom 2021. godine Grupa Zagrebački holding proizvela je ukupno 174.000 tona otpada od kojega je 173.300 tona uporabljeno, odnosno predano na uporabu, a 701 tona je predana na daljnje zbrinjavanje.

Postupanje s nastalom otpadom u Grupi⁵

	2021.	2020.	2019.
Neopasni otpad (t)	173.431	216.827	173.668
Opasni otpad (t)	570	788	779
Ukupno nastalog otpada (t)	174.000	217.615*	174.447
Oporabljeni otpad (t)	173.300	216.734	173.599
Zbrinuti otpad (t)	701	881	779

*U 2020. godini zabilježeno je značajno povećanje ukupnih količina otpada prvenstveno zbog veće količine otpadnog građevinskog materijala urušenog potresom u ožujku iste godine

Podaci o nastanku i tijeku otpada u Grupi vode se u elektroničkom očeviđniku (e-ONTO) te se tako omogućuje transparentno objedinjavanje podataka o svim nastalim tokovima otpada. 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: Registr onečišćavanja okoliša (ROO) koju vodi Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja.

Obveznici unosa podataka u ROO u 2021. bile su podružnice: Autobusni kolodvor Zagreb, Čistoća, Gradska groblja, Robni terminali Zagreb, Tržnice Zagreb, Zagrebparking, Zagrebačke ceste i Zrinjevac, povezana društva Gradska plinara Zagreb d.o.o. i Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. te ustanova Gradska ljekarna Zagreb za Galenski i Analitički laboratorij. Količine nastalog otpada unose se na temelju vaganja, dok su za ostale sastavnice količine nastalog otpada procijenjene.

⁵ Podaci u tablici odnose se na neopasni i opasni otpad za podružnice Autobusni kolodvor Zagreb, Čistoća, Gradska groblja, Robni terminali Zagreb, Tržnice Zagreb, Zagrebparking, Zagrebačke ceste i Zrinjevac, povezana društva Gradska plinara Zagreb d.o.o. i VIO d.o.o. te za ustanovu Gradska ljekarna Zagreb, koje su ujedno i obveznici unosa podataka u Registr onečišćavanja okoliša te za Korporativne servise, Gradsku plinaru Zagreb – Opskrba d.o.o. i Zagreb plakat d.o.o.

Najviše otpada iz obavljanja osnovnih djelatnosti generira je podružnica Zagrebačke ceste, 108.028 tona. Zatim podružnica Zrinjevac koja je u 2021. godini prijavila 58.332 tone otpada. Uporabljeni otpad podružnice Zrinjevac odnosi se primarno na biorazgradivi otpad koji nastaje održavanjem javnih zelenih površina u gradu Zagrebu, koji se dalje obrađuje u kompostanama podružnice, dok drvnu biomasu podružnica Zrinjevac koristi za proizvodnju toplinske energije u tri postojeće kotlovnice.

MATERIJALI

Podružnica Zagrebačke ceste koristi reciklirane ulazne materijale za proizvodnju asfalta u reciklažnoj asfaltnoj bazi, te na prometnice vraća bitumensku mješavinu uz smanjenje korištenja novo eksplotiranih kamenih agregata i bitumena. Podružnica je tijekom 2021. godine, za poslove održavanja prometnica na području Grada Zagreba, utrošila ukupno 142.830 tone materijala. Od toga se na reciklirani ulazni materijal (reciklažni asfaltni agregat RAA 0/22) odnosi 9.197 tona ili 6,4%, dok 133.633 tone ili 93,6% čine neobnovljivi građevinski materijali (kameni agregati, kamo brašno, bitumen). Podružnica je na postrojenju za reciklažu građevinskog otpada ukupno zaprimila 118.420 tona građevinskog otpada, od kojeg je 107.321 tona ili 91% reciklirano te je ponovno iskorišteno u proizvodnim postupcima (koristi se kao nasipni materijal koji zadovoljava sve tehničke zahtjeve uz pozitivan učinak na okoliš i štednjnu prirodnih resursa).

Za proizvodnju sadnica drveća, grmlja i voća, lončanica i rezanog cvijeća, lukovica i travnog sjemena, vrtne zemlje, komposta, vrtnog pribora i alata podružnica Zrinjevac upotrijebila je 53,5 tona željeza i čelika te je utrošila 220 m³drvene građe (150 m³ hrastovine i 70 m³jelovine). U Sektoru proizvodnje bilja oko 30% posuda za uzgoj se ponovno koristi (podatak je dobiven na temelju procjene).

Podružnica AGM ima organiziranu prodaju u dvije knjižare i u Art Point centru te putem interneta. Za pakiranje knjiga i slanje poštom koristi papir, karton i plastiku za što je u 2021. godini upotrijebljeno 380 kg papira te 110 kg plastike, odnosno PVC vrećica. Proizvodnju, odnosno tiskanje knjiga i Službenog glasnika obavlja vanjski isporučitelj. U 2021. za tisak knjiga upotrijebljeno je 5,5 tona papira te još 4,2 tone za tisak Službenog glasnika Grada Zagreba.

Za potrebe tiska i slanja računa, povezano društvo Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. utrošilo je 24,2 tone papira. Povezano društvo Zagreb plakat je u 2021. koristilo 16,7 tona papira za potrebe izrade plakata (*backlight, billboard, bigboard, putokazi...*), a nakon zamjene reklame sav je papir oporabljen. Za lijepljenje plakata iskorišteno je 14,9 tona ljestvila za papir na bazi škroba.

Gradska ljekarna Zagreb upotrijebila je za izradu ambalaže za galenske i magistralne pripravake i lijekove 0,6 tona metala (1.452.320 kom ambalaže), 4 tone papira i kartona (854.616 kom ambalaže), 12 tona plastike (644.164 kom ambalaže) i 12 tona stakla (144.824 kom ambalaže).

Materijali korišteni u proizvodnji bilja

Obnovljivi

220 m ³ drvne građe
2.106 m ³ treseta
2450 t pijeska
12,2 t sjemena
7025 vreća od 70 l supstrata
430.263 kom presadnica
12.380 m ³ zemlje za cvijeće

Neobnovljivi

53,5 t čelika
5,3 t folija
254.126 kom plastičnih lonaca i plastičnih paleta



UPRAVLJANJE VODOM

Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. (ViO), povezano društvo Zagrebačkog holdinga d.o.o., je javni isporučitelj vodnih usluga te u potpunosti upravlja sustavom vodoopskrbe i odvodnje u Zagrebu. Time izravno utječe na pitanje održivog gospodarenja resursima koje je procijenjeno ključnim okolišnim utjecajem Grupe. Glavne djelatnosti društva su crpljenje, kontrola kvalitete, distribucija i isporuka zdravstveno ispravne vode te odvodnja i praćenje kvalitete otpadne vode, kontrola kanalizacijske mreže, kao i gradnja i sanacija vodoopskrbnog i kanalizacijskog sustava te svih objekata vodoopskrbe i odvodnje. ViO pruža cijelokupnu uslugu na području Grada Zagreba, Svetog Nedelje i Općine Stupnik, a vodom opskrbljuje i Samobor.



Sveukupno uslužno područje koje pokriva ViO proteže se na oko 800 km², s vodovodnom mrežom od 3.249 km, na kojoj je evidentirano 104.255 priključaka. Kanalska mreža proteže se u dužini od 2.220 km sa 76.766 kom kanalskih priključaka. Priključnost je oko 96% na vodoopskrbni sustav i oko 90% na sustav odvodnje.

ViO crpi vodu iz sljedećih izvora:

- površinske vode: Kaptažni sustav Slapnica-Lipovac
- podzemne vode: Vodocrpilišta Mala Mlaka, Petruševec, Strmec, Sašnak, Zapruđe, Žitnjak, Bregana
- iz drugog vodovoda: kupljena od vodovoda Velike Gorice

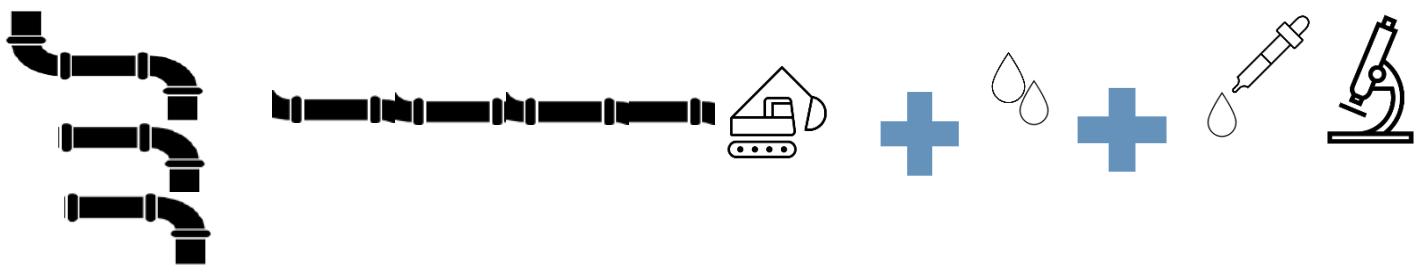
Tijekom 2021. godine ukupno je utrošeno 57.491.208 m³ vode. Od toga, privatnim i poslovnim korisnicima dopremljeno je 56.370.646 m³ vode te je još 1.284.134 m³ vode utrošeno za poslovne aktivnosti (QH linije, ispiranje, čišćenje cjevovoda i autocisterne). U tu svrhu zahvaćeno je ukupno 116.963.426 m³ vode, što je za 1,1 milijun m³ manje u odnosu na 2020., kada je ukupno utrošeno 57.652.192 m³ vode.

Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. redovito kontrolira kvalitetu vode na vodocrpilištima, vodoopskrbnim objektima i prilivnim područjima. Tijekom 2021. godine obrađeno je 8.753 uzorka na kojima je provedeno ukupno 172.649 analiza. Trend razine kvalitete vode iskazan u nesukladnim uzorcima iznosio je svega 0,13 %, dok se na državnoj razini isti kreće u okvirima 5-6 %.

S ciljem poboljšanja kvalitete vode društvo provodi demanganizaciju na vodocrpilištu Petruševec i uklanjanje lakohlapljivih halogeniranih ugljikovodika na vodocrpilištu Sašnak, a na izvoru Slapnica ugrađen je senzor za mutnoću koji onemogućuje prodror mutne vode u nepovoljnim hidrološkim prilikama. ViO sustavno pristupa upravljanju sigurnošću vode pri čemu se vodi primjenom HACCP načela i norme ISO 22000.

U 2021. godini provedena je akreditacija laboratoriјa Službe kontrole kvalitete vode za ispitivanje vode za ljudsku potrošnju i podzemne vode sukladno normi HRN EN ISO/IEC 17025:2017.

Kvaliteta otpadnih voda aglomeracije Zagreb prati se svakodnevno u Tehnološkoj službi odvodnje ViO-a. Vodopravnom dozvolom definirane su obaveze ViO-a, odnosno mjesta uzorkovanja, pokazatelji koje prate i dinamika, odnosno broj uzoraka na pojedinoj lokaciji. Prema Vodopravnoj dozvoli, količinu i kvalitetu otpadnih voda društvo prati na ulazima otpadnih voda u površinske vode. Rezultati analiza potvrđuju da je kvaliteta otpadnih voda sukladna uvjetima o MDK (maksimalno dopuštena koncentracija) vrijednostima iz Pravilnika o graničnim vrijednostima emisija otpadnih voda za sustav javne odvodnje, odnosno kvaliteti komunalnih otpadnih voda. Na lokacijama Vodoopskrbe i odvodnje nije došlo do značajnih onečišćenja tla i vode tijekom 2021. godine.



ViO kontrolira rad tri kanalizacijska sustava Zagreba:

1. Gradsko područje na lijevoj obali rijeke Save, sjeverni Zagreb i zapadni dio Sesveta
2. Gradsko područje na desnoj obali rijeke Save, Novi Zagreb
3. Istočni dio Sesveta

Modernim strojevima obavlja čišćenje 2.202 km kanala

Održava oborinsku odvodnju

Prati kvalitetu vode namijenjene ispuštanju u površinske vode

Odvodnja se u aglomeraciji Zagreb provodi mješovitim sustavom kojim se zajednički odvode otpadne vode iz kućanstva i oborinske vode. Ispuštanje otpadnih voda u površinske vode dozvoljeno je putem 8 ispusta i do najviših dopuštenih količina 180.000.000 m³/god. Minimalni standardi utvrđeni su prema Pravilniku o graničnim vrijednostima emisija otpadnih voda, a popis parametara koji se prate te točne lokacije ispusta utvrđene su u vodopravnoj dozvoli za svako mjesto zasebno.

U 2021. godini ukupno je ispušteno 161.896.296 m³ vode na području aglomeracije Zagreb, od čega je u površinske vode ispušteno 161.309.091 m³, a ostatak od 587.205 m³ ispušten je u sustav odvodnje Velike Gorice. Otpadna voda sjevernog i dijela južnog Zagreba, Svetе Nedjelje i Stupnika pročišćuje se prije ispuštanja u Savu, dok se komunalne otpadne vode iz ostalih dijelova mreže ispuštaju nepročišćene. Od ukupne količine otpadne vode na procistač je odvedeno 119.809.000 m³. Na ispustima u

površinske vode kontroliraju se 24-satni kompozitni uzorci.

Komunalne otpadne vode naselja Hrašća, Odre i Male Mlake ispuštaju se u sustav odvodnje Velike Gorice, a tijekom 2021. godine ispušteno je 587.205 m³.

Također se provodila i 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 22.322 deratizacija revizionih okana te kontrolirano 1.728 uzoraka otpadnih voda.

U skladu s redovnim programom održavanja slivnika i kanala grada Zagreba u funkcionalnom stanju, tijekom godine očišćeno je 157.300 m kanala i 33.307 slivnika. Redovno je izmjenjeno 30.940 vodomjera kojima je isteklo ovjerno razdoblje te je izvršeno baždarenje 3.236 komada vodomjera.

Kontinuirani napredak

Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. je tijekom 2021. na širokom području distribucije i odvodnje uložila u unaprjeđenje postojeće mreže izgradnjom 19 km novih cjevovoda (raznih profila) i 18 km kanala, dok je s ciljem smanjenja gubitka vode u sustavu, kao i zaštite okoliša, sanirala 5,1 km cjevovoda i 2,5 km kanala i kanalskih objekata. Proširenje osnovnih kapaciteta rezultiralo je priključenjem novih 1.136 vodoopskrbnih i 938 kanalskih priključaka.

Kako je prethodno navedeno, na prvi javni poziv za sufinanciranje iz Nacionalnog plana oporavka i otpornosti (NPOO) prijavljeno je 43 projekta različitih stupnjeva gotovosti, odnosno koji zadovoljavaju minimalne uvjete: građevinske dozvole ishođene do kraja ožujka 2021. godine te da su radovi po pojedinim projektima započeli najranije u veljači 2020. godine.

Projektima je obuhvaćena izgradnja 33.954 metara novih vodoopskrbnih cjevovoda uz izgradnju vodospremnika i precrpne stanice Sveta Barbara te vodospremnika u Šimunčevcu i rekonstrukcija 3.810,8 metara postojećih cjevovoda. Izgradnjom planiranih vodoopskrbnih cjevovoda osigurat će se

UKUPNA DUŽINA CJEVOVODA

3.249 km

UKUPNO PRIKLJUČAKA

104.255

UKUPNO NOVIH VODOOPSKRBNIH PRIKLJUČAKA

1.136

UKUPNA DUŽINA KANALA

2.220 km

UKUPNO KANALSKIH PRIKLJUČAKA

76.766

UKUPNO NOVIH KANALSKIH PRIKLJUČAKA

938

priklučenje okolnih i planiranih objekata na sustav javne vodoopskrbe te sigurna i pouzdana vodoopskrba za 25.911 kućanstava, dok je rekonstrukcijom postojećih cjevovoda obuhvaćeno 1.512 kućanstava. U nastavku je dan pregled vrste ugovorenih radova prema gradovima.

Vrsta radova	Dužina (m)				Kućanstava na području radova
	Zagreb	Samobor	Sveta Nedjelja i Stupnik	Ukupno	
Izgradnja vodoopskrbnih cjevovoda	25.911,0	6.857	1.186,0	33.954,0	25.911
Rekonstrukcija	3.416,8	394,0		3.810,8	1.512

Izdvojena ulaganja:

Izgradnja vodospremnika Sveta Barbara

Cjelovita investicija obuhvaća izgradnju PS Jalševac, vodoopskrbnih cjevovoda u naseljima Oporovečki Breg, Jalševac i Sveta Barbara te vodospremnika Sveta Barbara. Na predmetnom području već djelomično postoji vodoopskrbna mreža, ali zbog izrazito razvedenog terena nije moguće osigurati priključenje. Vodoopskrba predmetnog područja omogućiti će se spajanjem na postojeći sustav čija je izgradnja predviđena u 4 faze:

I. Faza: Precrpna stanica „PS Jalševac“ ($Q \approx 9 \text{ l/s}$)

II. Faza: Vodospremnik „VS Sveta Barbara“ ($V=200 \text{ m}^3$) s pripadnom hidrostanicom ($Q \approx 3 \text{ l/s}$)

III. Faza: Vodoopskrbni cjevovodi DN 100 mm, DN 150 mm i DN 200 mm u naseljima Oporovečki Breg – Jalševac – Sveta Barbara u duljini 7.092 m

IV. Faza: Spojni cjevovod za vodospremu

Cjelovitom izgradnjom svih prethodno navedenih segmenata osigurat će se poboljšana usluga javne vodoopskrbe te dostupnost iste za ukupno 594 stanovnika navedenih područja.

Radovi su započeli u srpnju 2020. godine. Provedbom projekta omogućiti će se dostupnost zdravstveno-ispravne vode za piće kroz sustav javne vodoopskrbe te njezina sigurna i neometana isporuka za korisnike koji naseljavaju taj prostor.

Izgradnja kanalizacijske mreže na uzvodnom slivu potoka Lomnica – Brezovica

Navedenim projektom obuhvaćena je izgradnja javnog kanala ukupne dužine 6.766,75 metara na kojima je ukupno izведен 171 novi kućni priključak.

Izgradnja sustava odvodnje otpadnih voda – sanitarna kanalizacija etapa 2

Navedenim projektom obuhvaćena je izgradnja javnog kanala sanitarne odvodnje u općini Stupnik ukupne dužine 7.555 metara. Ukupno je planirano 512 novih kućnih priključaka.

Izgradnja odvodnje grupe ulica u Dubravi (Lelijska, Ljubuška, Vranplaninska s odvojcima, Sunekov odvojak i odvojci Celovečke)

Projektom su obuhvaćene ulice na prostoru koji omeđuju Miroševečka i Oporovečka ulica te Aleja tišine, dok sjevernu granicu predstavlja postojeća izgrađenost objekata na prostoru.

Projekt je dovršen u 2021. godini čime je omogućena odvodnja u ulicama Lelijska, Ljubuška, Vranplaninska s odvojcima, Sunekov odvojak i odvojci Celovečke, Beljačka, dio Oporovečke i odvojak, Ljutomerska s odvojcima i druge.

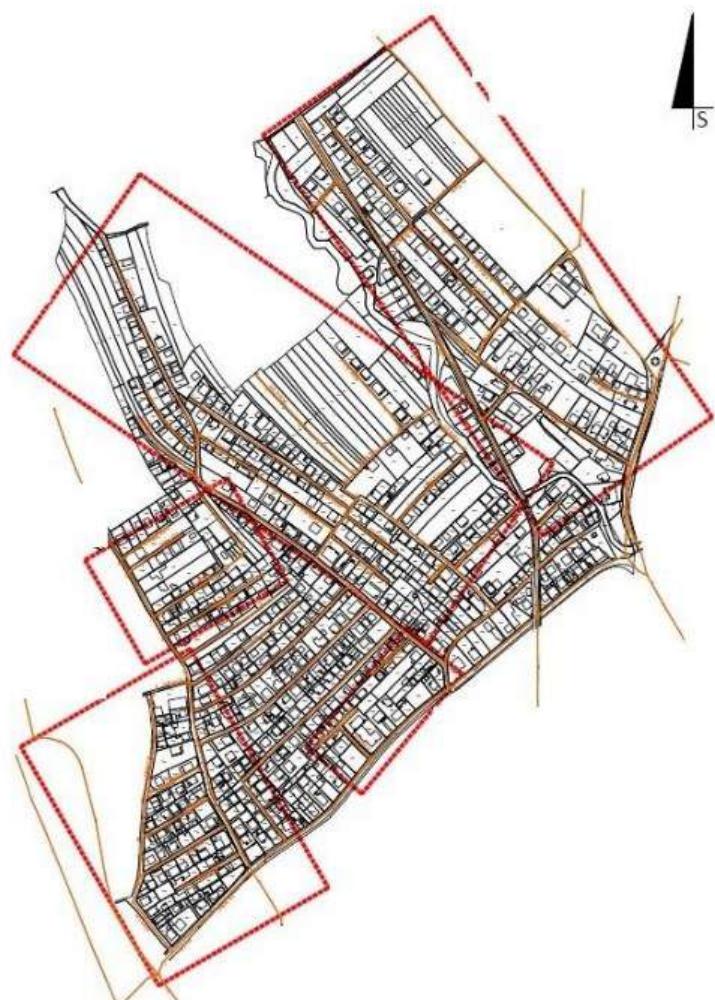
Uz priključenje individualnih objekata, na kanal je priključena i oborinska odvodnja dijela prometnica, što je u konačnici rezultiralo povezivanjem na kanalizacijski sustav Grada Zagreba.

U dijelu naselja je od strane Vodoopskrbe i odvodnje d.o.o. izgrađena i na održavanje preuzeta javna kanalizacijska mreža profila Ø40 do Ø80. Postojeća javna kanalizacijska mreža priključena je na javne kanale u Oporovečkoj ulici (Ø80 cm) te u Sunekovoj ulici (Ø100 cm i Ø80 cm).

Cijeli prostor karakteriziraju ulice uskih koridora, s gusto izgrađenim obiteljskim kućama na manjim parcelama. Dio ulica (u naravi putevi) vodi se u katastru na privatnim vlasnicima.

Izgradnjom odvodnih kanala osigurano je trajno rješenje odvodnje individualnih objekata koji gravitiraju prometnicama te je na taj način značajno poboljšan standard življjenja stanovništva. Također su u potpunosti anulirani negativni utjecaj na prirodni okoliš.

Za potrebe odvodnje ovog dijela područja izvedeno je 35 kanala ukupne dužine 4.855 m.



KORIŠTENJE VODE U GRUPI

Tijekom 2021. godine za obavljanje djelatnosti Grupa je utrošila 1.427.144 m³ vode iz lokalnog vodovoda i 73.060 m³ tehnološke vode crpljenih izravno iz podzemnih zdenaca, dok podružnica Zrinjevac, temeljem ugovora o koncesiji, godišnje crpi 5.000 m³ vode iz potoka Bliznec.

Ukupna potrošnja i crpljenje vode iz svih područja (m³)

	2021.	2020.	2019.
Lokalni vodovod	1.427.144	1.555.585	1.523.995
Tehnološka voda	73.060	91.680	120.780
Površinske vode	5.000	5.000	5.000
Ukupno potrošnja vode	1.505.204	1.652.265	1.649.775
Crpljena voda iz ICS	3.874.975	4.517.944	1.581.539
Ukupno voda iz svih područja	5.380.179	6.165.209	3.226.314

U količinu crpljene i ispuštene vode ubrojena je i voda obrađena interventnim crpnim sustavom (ICS), te ukupna potrošnja i crpljenje vode iz svih područja iznosi 5.380.179 m³.

Navedenim crpnim sustavom upravlja podružnica Čistoća. Sastoji se od četiri zdenca koji služe zahvaćanju podzemnih voda ispod odlagališta, kako bi se spriječilo zagađenje podzemnih voda, a voda se napoljetku ispušta u površinske vode, točnije rijeku Savu. Kroz interventni crjni sustav je tijekom 2021. godine prošlo 3.874.975 m³ vode.

Za provedbu svojih djelatnosti najveći utjecaj na crpljenje vode ima ViO, koji je tijekom 2021. utrošio 1.120.562 m³ vode za poslovne aktivnosti i to pretežito za QH linije, ispiranje, čišćenje cjevovoda i autocisterne. Podružnica Tržnice je u 2021. utrošila 81.694 m³ vode, od kojih se 2.362 m³ odnosi na crpljene iz bunara tehnološke vode. Čistoća je u 2021. utrošila 65.197 m³ vode, od čega je 29.387 m³ iz podzemnih voda (bunara) za potrebe održavanja javnih površina i pranje vozila, a ostalih 35.810 m³ utrošeno je iz lokalnog vodovoda za ostale poslovne aktivnosti.

Upravljanje utjecajima vezanim za ispuštanje vode

Na odlagalištu otpada Prudinec/Jakuševec procjedne vode se pročišćavaju 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 vrijednosti za ispuštanje procjednih voda u sustav javne odvodnje određene su Rješenjem o objedinjenim uvjetima zaštite okoliša za postojeće postrojenje odlagalište otpada Prudinec / Jakuševec i Rješenjem o izmjeni i dopuni uvjeta okolišne dozvole.

Podružnice AKZ, Arena Zagreb, Čistoća, Robni terminali Zagreb, Tržnice Zagreb, Zrinjevac i Zagrebparking (za javne garaže), povezano društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o. i ustanova Gradska ljekarna Zagreb ispuštaju otpadne vode u sustav javne odvodnje putem uređaja za pročišćavanje otpadnih voda (separatatora) na temelju vodopravnih dozvola za ispuštanje otpadnih voda u kontroliranim uvjetima. Kvalitetu ispuštenih otpadnih voda uzorkovanjem i ispitivanjem kontrolira akreditirani ispitni laboratorij do dva puta godišnje.

BIOLOŠKA RAZNOLIKOST

Većina podružnica, povezanih društva i ustanova Grupe Zagrebački holding smješteni su u urbanom području te se ne nalaze u neposrednoj blizini zaštićenih područja ni područja visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja.

Smještajni objekti podružnice Vladimir Nazor, iako se nalaze na području Parka prirode Medvednica na Sljemenu i u park-šumi Granešina, posluju u skladu s važećim propisima te, s obzirom na obim i prirodu poslovanja, nemaju utjecaja na biološku raznolikost.

Osim toga se u centru grada unutar granica područja spomenika parkovne arhitekture nalaze ukopani dijelovi plinske infrastrukture Gradske plinare Zagreb d.o.o. koji nemaju značajan utjecaj na bioraznolikost. Navedena područja obuhvaćaju Park Maksimir, Botanički vrt Prirodoslovno-matematičkog fakulteta, Botanički vrt Farmaceutsko-biokemijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Park uz dvorac Junković i Mallinov park. Radi se većinom o ukopanim dijelovima distribucijskog sustava na područjima gdje je kategorija zaštite "spomenik parkovne arhitekture", te nema većih utjecaja koji bi trebalo razmotriti u kontekstu očuvanja istih.

Podružnica Zagrebačke ceste održava puni profil prometnice Sljemenska cesta (163.797 m²) koja se nalazi unutar područja Parka prirode Medvednica. Riječ je o zimskom (raljenje, posipavanje) i ljetnom održavanju (krpanju rupa, sanacije kolnika, asfaltiranje) cesta. Također je postavljen ledomat (meteo postaja za rano uočavanje poledice). Podružnica ne raspolaže podacima o eventualnom utjecaju navedenih održavanja na bioraznolikost navedenog područja.

Podružnica Zrinjevac cjelokupnu djelatnost vezanu za zaštićena područja Grada Zagreba obavlja u konzultaciji i prema smjernicama Gradskog zavoda za zaštitu spomenika kulture i prirode.

ENERGIJA I ENERGETSKA UČINKOVITOST

Donošenjem Europskog zelenog plana krajem 2019. godine, Europska unija postavlja novu strategiju rasta i nove strateške ciljeve održivog razvoja. Ta bi strategija trebala omogućiti održiv i uključiv rast, provedbu Programa Ujedinjenih naroda do 2030. i ciljeva održivog razvoja te tranziciju prema pravednom i prosperitetnom društvu s modernim, resursno učinkovitim i konkurentnim gospodarstvom u kojem 2050. neće biti neto emisija stakleničkih plinova.

Njima je zadano 40 postotno smanjenje emisija stakleničkih plinova, ostvarenje najmanje 27 postotnog udjela energije iz obnovljivih izvora, povećanje energetske učinkovitosti za 27–30% te ostvarenje 15 postotne elektroenergetske interne povezanosti članica EU. Za provođenje ovih ambicioznih ciljeva zadužene su nacionalne energetske agencije.

Koordinaciju svih aktivnosti u području energetske učinkovitosti i primjene alternativnih goriva u RH provodi Nacionalno koordinacijsko tijelo za energetsku učinkovitost (NKT) koje ima ulogu nacionalne agencije za energetsku učinkovitost. NKT je zaduženo za provedbu politike definirane Zakonom o energetskoj učinkovitosti i Zakonom o uspostavi infrastrukture za alternativna goriva. Glavne

Potrošnja energije u Grupi

Sastavnice Grupe Zagrebački holding troše energiju iz obnovljivih i neobnovljivih izvora, što uključuje potrošnju prirodnog plina, električne energije, benzinskih i dizelskih goriva, toplinske energije (parno grijanje), ukapljenog naftnog plina, stlačenog prirodnog plina i loživog ulja, a podružnica Zrinjevac je 2019. godine počela koristiti drvnu sječku. Potrošnja se prati individualno, na razini svake sastavnice. Pristup praćenju potrošnje je dvorazinski: timovi prate potrošnju energije u podružnicama i povezanim društвima te Gradskoj ljeckarni Zagreb, ustanovi u vlasništvu Društva, dok njihov rad prati Središnji tim za energetsku učinkovitost.

Podaci za potrošnju energije u povezanim društвima Gradska plinara Zagreb d.o.o. uključuju i podatke za povezano društvo Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. koje posluje u istom prostoru.

aktivnosti organizacije uključuju izradu Nacionalnih akcijskih planova energetske učinkovitosti, koordinaciju aktivnosti u provedbi energetske učinkovitosti, praćenje provedbe kroz Sustav za praćenja, mjerena i verifikacija ušteda energije (SMIV), izvještavanje ministarstava, Vlade RH i Europske komisije o rezultatima, suradnju s institucijama, posebno s institucijama EU te promociju energetske učinkovitosti na nacionalnoj razini.

Kao pružatelj usluga od općeg gospodarskog interesa kojem je osnivač Grad Zagreb, Grupa Zagrebački holding važan je čimbenik u provedbi Akcijskog plana za održivu energiju i borbu protiv klimatskih promjena (SECAP) 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 Grupe u pogledu očuvanje okoliša te suzbijanja posljedica klimatskih promjena na razni 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, sukladno zakonskim odrednicama, imaju za cilj smanjenje negativnog utjecaja poslovanja na okoliš.

Potrošnja energije za podružnicu Zagrebački digitalni grad, koja nema mogućnost samostalnog praćenja potrošnje s obzirom da posluje u sklopu Zagrebačkog velesajma, obuhvaća procjena utrošene energije na temelju broja zaposlenih i veličine poslovнog prostora. Od ove godine obuhvaća i potrošnju energije u komunikacijskim čvoristima podružnice u naseljima Lovinčićeva, Podbrežje i Špasnko. Radi se o 59.668 kWh električne energije u 2021. godini.

Podaci za energetsку potrošnju u zgradama unose se u nacionalni informacijski sustav za gospodarenje energijom (ISGE). Sustav upravljanja energijom prema normi ISO 50001:2011 do sada je uvela Gradska plinara Zagreb d.o.o. (2016.), dok je podružnica Robni terminali Zagreb sustav uvela 2018., no isti nije ratificiran ali podružnica i dalje nastoji poslovati u skladu s navedenom normom.

Udio potrošnje energije po podružnicama i povezanim društvima u 2021. godini

Postotni udio u Grupi	Podružnice i povezana društva
78,63	Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.
4,68	Čistoća
4,68	Zagrebačke ceste
2,72	Robni terminali Zagreb
2,06	Tržnice Zagreb
2,02	Zrinjevac
1,16	Gradska plinara Zagreb d.o.o.
0,69	Autobusni kolodvor Zagreb
0,66	Vladimir Nazor
0,66	Gradska groblja
0,63	Arena Zagreb
0,44	Zagrebparking
0,35	Gradska ljekarna Zagreb
0,21	Zagreb plakat d.o.o.
0,16	Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o.
0,15	Direkcija
0,06	Zagrebački digitalni grad
0,02	Gradska plinara Bjelovar d.o.o.
0,01	AGM
0,01	Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o.

Najveći potrošači energije u Grupi je društvo Vodoopskrba i odvodnja s udjelom od gotovo 79% u ukupnoj potrošnji Grupe. Pretežni dio energetske potrošnje u ViO-u otpada na električnu energiju za pogon vodovodnih crpki, pri čemu smanjenje gubitaka u vodovodnoj mreži, na kojem drživo kontinuirano radi, izravno doprinosi smanjenju potrošnje električne energije.

U podružnicama Čistoća i Zagrebačke ceste koje svaka ima gotovo 5%-tni udio u ukupnoj potrošnji, glavnina energetske potrošnje odnosi se na potrošnju dizel goriva za vozila koja se primarno koriste za obavljanje temeljnih djelatnosti. U podružnici Zagrebačke ceste značajan dio potrošnje odnosi se i na loživo ulje za grijanje asfalta.

Potrošnja energije u Grupi Zagrebački holding u 2021. godini izražena u GJ

Godina	Euro-super	Euro-dizel	Stlačeni prirodni plin	Ukapljeni naftni plin	Ekstra lako loživo ulje	Električna energija	*Prirodni plin za grijanje i proizvodnju	Kupljena toplinska energija	Drvna sječka	Ukupno
2019.	5.896	167.715	3.233	6.701	34.712	1.922.462	90.178	30.787	17.187	2.278.871
2020.	5.427	170.308	2.907	3.694	35.863	1.868.366	91.243	34.648	15.974	2.228.430
2021.	6.007	164.309	1.914	3.109	36.802	1.884.868	91.838	43.526	15.266	2.247.639

* Podružnica Zagrebačke ceste koristi prirodni plin za grijanje i za potrebe proizvodnje asfalta. Podatke nije moguće razdvojiti, stoga je sav plin upisan pod „toplinska energija“ iako se isti koristi i kao toplinska i kao proizvodna energija.

Ukupna potrošnja energije unutar Grupe u 2021. godini iznosila je 2.247.639 GJ. U usporedbi s prethodnom godinama vidljiv je rast potrošnje toplinske energije uslijed duljeg razdoblja grijanja.

Najveća količina potrošene energije odnosi se na električnu energiju čiji udio iznosi gotovo 84% ukupne energetske potrošnje. Navedeno predstavlja značajan potencijal za primjenu obnovljivih izvora energije kao što su primjena toplinske solarne energije, ugrađivanje fotonaponskih panela na

krovove zgrade, primjena malih vjetrogeneratora na zgradama te kupnjom zelene električne energije. Više od 7% ukupne energetske potrošnje u Grupi Zagrebački holding odnosi se na potrošnju dizel goriva što ujedno predstavlja i veliki potencijal za uvođenje biogoriva i vozila na električni pogon. Treći energent po značaju je prirodni plin s udjelom od gotovo 4% u ukupnoj energetskoj potrošnji unutar Grupe, što ukazuje na potencijal u primjeni obnovljivih izvora energije kao što su solarna i geotermalna energija te primjena drvene sječke i drvnog peleta.

Struktura potrošnje energije po emergentima

Postotni udio energenta u ukupnoj energetskoj potrošnji

Energenti	2021.	2020.	2019
Električna energija	83,9%	83,8%	84,4%
Euro-dizel	7,3%	7,6%	7,4%
Prirodni plin	4,1%	4,1%	4,0%
Kupljena toplinska energija	1,9%	1,6%	1,4%
Loživo ulje	1,6%	1,6%	1,5%
Drvna sječka	0,7%	0,7%	0,8%
Euro-super	0,3%	0,2%	0,3%
Ukapljeni naftni plin	0,1%	0,2%	0,3%
Stlačeni prirodni plin za vozila	0,1%	0,1%	0,1%

Za sve energente, osim za električnu energiju, potrošnja se izvorno prati u jedinicama mase ili u jedinicama volumena. Pretvorbeni faktori za energetsku potrošnju preuzeti su iz Pravilnika o registru onečišćavanja okoliša i Uredbi o kakvoći biogoriva.

Ogrjevne vrijednosti i gustoće goriva

Vrsta goriva	Donja ogrjevna vrijednost		Gustoća
	MJ/m ³	MJ/kg	kg/m ³
Euro-super		43,85	785,00
Euro-dizel		42,60	845,00
Ukapljeni naftni plin		46,89	
Drvna sječka		10,11	
Ekstra lako loživo ulje		41,00	860,00
Prirodni plin*	34,60		0,73
Deponijski plin*	17,00		

*Podaci za prirodni plin i deponijski plin odnose se na standardne uvjete

Potrošnja energije izvan Grupe Zagrebački holding odnosi se na isporuku prirodnog plina krajnjim kupcima društva Gradska plinara Zagreb d.o.o. i društva Gradska plinara Bjelovar d.o.o. Za društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o. ta potrošnja u 2021.-godini iznosila je 4.050.269.808 kWh, čemu treba dodati iznos od 93.156.206 kWh koji se pojavljuje kao razlika ulazne i izlazne količine prirodnog plina. Za društvo Gradska plinara Bjelovar d.o.o. ta potrošnja iznosila je 269.337.581 kWh, uz dodatak od 3.742.822 kWh koji se pojavljuje kao razlika ulazne i izlazne količine prirodnog plina.

Zakonom o energetskoj učinkovitosti propisana je obveza uštade energije za opskrbljivače energijom. Za društvo Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o., kao stranku obveznicu, propisana je za 2019. godinu obveza uštade u iznosu od 24.253.480 kWh, za 2020. godinu od 23.334.209 kWh i za 2021. godinu od 26.229.159 kWh. Ostvarenje obveza uštade može se

postići ulaganjem u poboljšanje energetske učinkovitosti i poticanjem energetske učinkovitosti u krajnjoj potrošnji, kupnjom ušteda ili uplatom FZOEU. S obzirom na to da Gradska plinara Zagreb – Opskrba nema dovoljno vlastitih ušteda, obveza uštade energije za 2019. i 2020. u ukupnom iznosu od 47.587.689 kWh ispunjena je realiziranim uštadama energije na projektima Grupe Zagrebački holding u razdoblju od 2014. do 2019. godine, a koje su putem Izjava prenesene na GPZ-Opskrbu.

Dio obveze uštada za 2021. godinu u iznosu od 19.274.125 kWh ili 73,5% od ukupnih obveznih ušteda, GPZ-Opskrba d.o.o. ispunila je kombinacijom ostvarenih vlastitih ušteda i ušteda koje su provedene na razini Grupe Zagrebački holding u 2019. godini, a koje su prenesene na GPZ-Opskrbu kao stranku obveznicu, dok je razlika uštade energije koje nisu prijavljene u 2021. u iznosu od 6.955.034 kWh ili 26,5% prenijeta u 2022. godinu.

Projekti za smanjenje potrošnje energije

Realizirane energetske uštade u 2021. godini pretežito su se odnosile na zamjenu klimatizacijskih uređaja u ljekarnama koji su po referencama energetski učinkovitiji od prethodnih. Kompletna rekonstrukcija hlađenja i ventilacije finalizirana je u prostorima koje koristi ljekarnička jedinica na Trgu bana Jelačića, gdje je ugrađen novi sustav klimatizacije. U ostalim ljekarnama zamijenjeno je ukupno 11 klimatizacijskih uređaja.

Podružnica AGM je postupno, od 2019. do 2021., smanjila potrošnju električne energije promjenom rasvjetnih tijela. U javno dostupnim uslužnim prostorima postavljene su halogene i led žarulje s većom energetskom efikasnošću i manjom potrošnjom struje. Znatna uštada je postignuta je i odjavom 50% poslovnog prostora što je u konačnici rezultiralo smanjenje potrošnje električne energije u 2021. godini od 21.496 kWh ili 51%.

Najveće uštade na razini Grupe postignute su u potrošnji dizelskih goriva za 166.642 litre ili 3,5%, što je rezultat racionalizacije broja vozila u svakodnevnoj upotrebi, a koja nisu nužna za obavljanje temeljnih djelatnosti.

Proizvodnja električne energije iz obnovljivih izvora

Osim što je značajan potrošač fosilnih goriva, Zagrebački holding je proizvođač električne energije iz deponijskog plina na odlagalištu Jakuševec, odnosno iz obnovljivih izvora. Ukupna količina deponijskog plina koji je u 2021. godini prikupljena na odlagalištu iznosi 17.017.513 m³ što je ekvivalentno toplinskoj energiji od oko 80.360.480 kWh. Plinsko kogeneracijsko postrojenje kojim se energija deponijskog plina transformira u električnu energiju sastoji se od dvije zasebne proizvodne jedinice u okviru kojih su instalirana četiri agregata koji su u 2021. godini proizveli 28.677.508 kWh električne energije. Na sljedećoj tablici prikazana je količina prikupljenog odlagališnog plina i proizvodnja obnovljive električne energije u protekle tri godine.

	2021.	2020.	2019.
Količina prikupljenog odlagališnog plina (u tisućama m ³)	17.018	16.142	14.112
Količina proizvedene električne energije (u MWh)	28.678	28.231	23.063

Proizvodnja električne energije na ovom postrojenju obavlja se sukladno rješenju i dozvoli Hrvatske energetske regulatorne agencije (HERA) za obavljanje energetske djelatnosti proizvodnje električne energije

iz svibnja 2018. god. U studenome 2021. godine od HERA-e je ishođen status PPEE-povlaštenog proizvođača električne energije iz OIE na razdoblje od 25 godina.

U veljači 2021. godine ishođena je i uporabna dozvola za Sustav čišćenja odlagališnog plina (SČOP) koji je stavljen u pokusni rad u prosincu 2018. godine i Sustav čišćenja zraka za izgaranje i ventilaciju (SČZ) koji je u pokusnom radu od svibnju 2019. godine. Oba sustava imaju za cilj smanjenje štetnih utjecaja na rad plinskih motora – SČOP putem jedinica za odvlaživanje-izdvajanje kondenzata i jedinica s aktivnim ugljenom čisti plin i eliminira silicijeve spojeve i silikate štetne za rad plinskih motora, dok SČZ čini nadograđeni sustav filtera za svaki plinski motor-generator u cilju eliminiranja čestica prašine u zraku za izgaranje i ventilaciju motor-generatorskog prostora, a time se povećava vrijeme rada i smanjenje obima i troškova održavanja plinskih motor-generatora.

Intenzitet potrošnje energije u 2021. godini

Sastavnice (podružnice i povezana društva)	Potrošnja energije u kWh po zaposleniku	Potrošnja energije u kWh po kn prihoda
Arena Zagreb	654.680	0,07
Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	431.753	0,86
Zagreb plakat d.o.o.	120.558	0,05
Robni terminali Zagreb	74.746	0,11
Autobusni kolodvor Zagreb	53.099	0,17
Tržnice Zagreb	43.986	0,18
Zagrebačke ceste	42.970	0,10
Vladimir Nazor	24.605	0,11
Gradska plinara Zagreb d.o.o.	16.970	0,02
Zrinjevac	16.626	0,06
Zagrebački digitalni grad	15.654	0,02
Gradska groblja	13.939	0,04
Zagrebparking	7.108	0,02
Gradska ljekarna Zagreb	5.205	0,01
Gradska plinara Bjelovar d.o.o.	4.852	0,01
AGM	4.126	0,02
Čistoća	3.706	0,06
Korporativni servisi	3.706	0,00
Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o.	2.921	0,01
Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o.	575	0,00

Intenzitet potrošnje energije izražen je kroz dva indikatora: potrošnju energije u kWh po zaposleniku i potrošnju energije u kWh po kuni prihoda. Na razini Grupe potrošnja energije po zaposleniku iznosila je 81.635 kWh, a potrošnja energije po kn prihoda iznosila je 0,14 kWh.

EMISIJE

) Izravne emisije

U 2021. godini ukupne izravne emisije stakleničkih plinova za područje 1 u grupi Zagrebački holding iznosile su 20.935 t CO₂ kao posljedica izgaranja sljedećih goriva:

- euro-super
- euro-dizel
- ukapljeni naftni plin
- prirodni plin
- loživo ulje
- drvna sječka

Izravne emisije CO₂ područja 1 (u t)

Energenti	2021.	2020.	2019.
Euro-dizel	12.175	12.618	12.428
Prirodni plin	5.259	5.282	5.240
Loživo ulje	2.727	2.657	2.572
Euro-super	416	354	409
Ukopljeni naftni plin	177	233	423
Drvna sječka	180	188	202
Ukupno	20.935	21.332	21.274

Iz tablice je vidljivo da usprkos rastu izravnih emisija, zbog povećanja količina utrošenog loživog ulja i prirodnog plina, ukupne emisije za fosilna goriva imaju tendenciju smanjenja tako da su u 2021. godini za oko 2% niže u odnosu na 2020. godinu.

Biogene emisije uključuju emisiju CO₂ iz deponijskog plina, čija je godišnja količina u 2021. godini iznosila 17.017.513 m³. Dio se proizvedenog deponijskog plina pomoću plinskih motora koristi za pogon električnih generatora kojima je proizvedeno 28.677.508 kWh električne energije, čime se smanjuju ukupne emisije CO₂ za 6.734 t godišnje. Preostali dio deponijskog plina spaljuje se na baklji.

) Neizravne emisije

Ukupne neizravne emisije CO₂ za područje 2, koje uključuje kupljenu električnu energiju i toplinu, prikazane su sljedećom tablicom.

Neizravne emisije CO2 područja 2 po podružnicama i povezanim društvima (u t CO2)

Sastavnice (podružnice i povezana društva)	Emisije CO2 vezane na potrošnju električne energije	Emisije CO2 vezane na potrošnju toplinske energije
Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	113.173	1.216
Tržnice Zagreb	2.686	241
Robni terminali Zagreb	2.350	0
Čistoća	794	817
Zagrebačke ceste	749	0
Autobusni kolodvor Zagreb	633	574
Arena Zagreb	444	0
Vladimir Nazor	396	316
Zagrebparking	378	0
Zagreb plakat d.o.o.	294	0
Gradska groblja	231	0
Gradska ljekarna Zagreb	218	70
Gradska plinara Zagreb d.o.o.	206	975
Zrinjevac	181	0
Korporativni servisi	83	173
Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o.	69	0
Zagrebački digitalni grad	41	0
AGM	10	0
Gradska plinara Bjelovar d.o.o.	4	0
Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o.	0	0
Ukupno	122.941	4.383

Iz tablice je vidljivo da ukupne neizravne emisije područja 2 iznose 127.323 t CO2 pri čemu je glavnina emisija vezana za potrošnju električne energije kod entiteta Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., Tržnice Zagreb i Robni terminali Zagreb te za potrošnju kupljene toplinske energije kod entiteta Vodoopskrba i odvodnja.

Ukupne neizravne emisije za područje 3 podrazumijevaju emisije CO2 koje nastaju izgaranjem isporučenog prirodnog plina krajnjim kupcima od strane Gradske plinare Bjelovar d.o.o. i Gradske plinare Zagreb d.o.o. u iznosu od 872.388 t

CO2. U sustavu se pojavljuje razlika između ulazne količine prirodnog plina i deklarirane količine predanog prirodnog plina krajnjim kupcima kod obje članice Grupe. Zbog dobrog održavanja plinskog sustava, s jedne strane, te nesavršenosti mjerjenja potrošnje prirodnog plina kod potrošača (mjerila u kućanstvima nemaju kompenzaciju tlaka i temperature plina) s duge strane, toj se razlici mogu pripisati dodatne količine neizravne emisije CO2 za područje 3 u iznosu od 16.890 CO2 kao posljedica izgaranja prirodnog plina kod potrošača koja nije registrirana mjerjenjem.

Neizravne emisije CO₂ za područje 3 uslijed izgaranja prirodnog plina u t

Gradska plinara Bjelovar d.o.o.	54.395
Gradska plinara Zagreb d.o.o.	817.992

Intenzitet emisija

Za prikaz intenziteta emisija izabrani su parametri broj zaposlenih i prihod. Na taj način dobiveni su specifični pokazatelji emisija u tonama CO₂ po zaposlenom i po 1.000.000 kn prihoda.

) Intenzitet izravnih emisija CO₂ područja 1

Intenzitet izravnih emisija CO₂ područja 1 po sastavnicama Zagrebačkog holdinga prikazan je sljedećom tablicom.

Sastavnice (podružnice i povezana društva)	Izravne emisije područja 1 u t CO₂ po zaposleniku	Izravne emisije područja 1 u t CO₂ po 1.000.000 kn prihoda
AGM	0,5	2,78
Arena Zagreb	68,7	7,03
Autobusni kolodvor Zagreb	0,1	0,24
Čistoća	3,2	12,70
Korporativni servisi	0,1	0,08
Gradska groblja	2,3	6,62
Gradska ljekarna Zagreb	0,6	0,61
Gradska plinara Bjelovar d.o.o.	1,0	1,90
Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o.	0,2	0,02
Gradska plinara Zagreb d.o.o.	1,6	2,22
Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o.	0,4	1,22
Robni terminali Zagreb	6,5	9,08
Tržnice Zagreb	3,7	15,32
Vladimir Nazor	1,8	7,87
Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	1,2	2,48
Zagreb plakat d.o.o.	1,8	0,74
Zagrebačke ceste	9,5	21,26
Zagrebački digitalni grad	1,8	2,03
Zagrebparking	0,7	1,78
Zrinjevac	2,8	10,51

Intenzitet neizravnih emisija CO₂ područja 2

Intenzitet neizravnih emisija CO₂ područja 2 po sastavnicama Zagrebačkog holdinga prikazan je sljedećom tablicom.

Sastavnice (podružnice i povezana društva)	Neizravne emisije područja 2 u t CO ₂ po zaposleniku	Neizravne emisije područja 2 u t CO ₂ po 1.000.000 kn prihoda
AGM d.o.o.	0,5	2,7
Arena Zagreb	74,0	7,6
Autobusni kolodvor Zagreb	14,9	48,6
Čistoća	0,5	2,1
Korporativni servisi	1,0	0,8
Gradska groblja	0,8	2,3
Gradska ljekarna Zagreb	0,7	0,7
Gradska plinara Bjelovar d.o.o.	0,1	0,2
Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o.	0,0	0,0
Gradska plinara Zagreb d.o.o.	2,8	3,8
Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o.	0,2	0,6
Robni terminali Zagreb	10,4	14,6
Tržnice Zagreb	10,0	41,2
Vladimir Nazor	4,3	18,8
Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	100,6	201,2
Zagreb plakat d.o.o.	26,8	11,3
Zagrebačke ceste	1,1	2,5
Zagrebački digitalni grad	1,7	1,9
Zagreb parking	1,0	2,7
Zrinjevac	0,8	2,9

CO2 emisijski faktori preuzeti su sa stranice Ministarstva prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine i prikazani su sljedećim tablicom

CO2 emisijski faktori

Energent	CO2 emisijski faktor	kg CO2/MWh
Euro-super	249,48	
Euro-dizel	266,76	
Ukapljeni naftni plin	227,16	
Drvna sječka	42,35	
Ekstra lako loživo ulje	266,76	
Prirodni plin	201,96	
Električna energija	234,81	
Toplinska energija	362,49	

U izravne emisije u 2021. godini valja dodati emisije 3,2 t NO2 (dušikovog dioksid) koji nastaje iz procesa kremiranja koje obavlja podružnice Gradska groblja te 1,2 t NO2 iz vrelouljnog kotla Thermopac u asfaltnoj bazi podružnice Zagrebačke ceste.

U grupi Zagrebački holding nema emisija tvari u zrak koje oštetečuju ozon (ODS).

VOZILA

Grupa Zagrebački holding raspolaze s ukupno 1.395 raznih vozila (55 manje u odnosu na 2020. godinu). Najviše je teretnih vozila, njih 807, zatim osobnih vozila raznih kategorija, njih 304 te radnih strojeva kojih je 194. Najviše vozila imaju Čistoća, ViO, Zagrebačke ceste, Zrinjevac i Gradska plinara Zagreb.

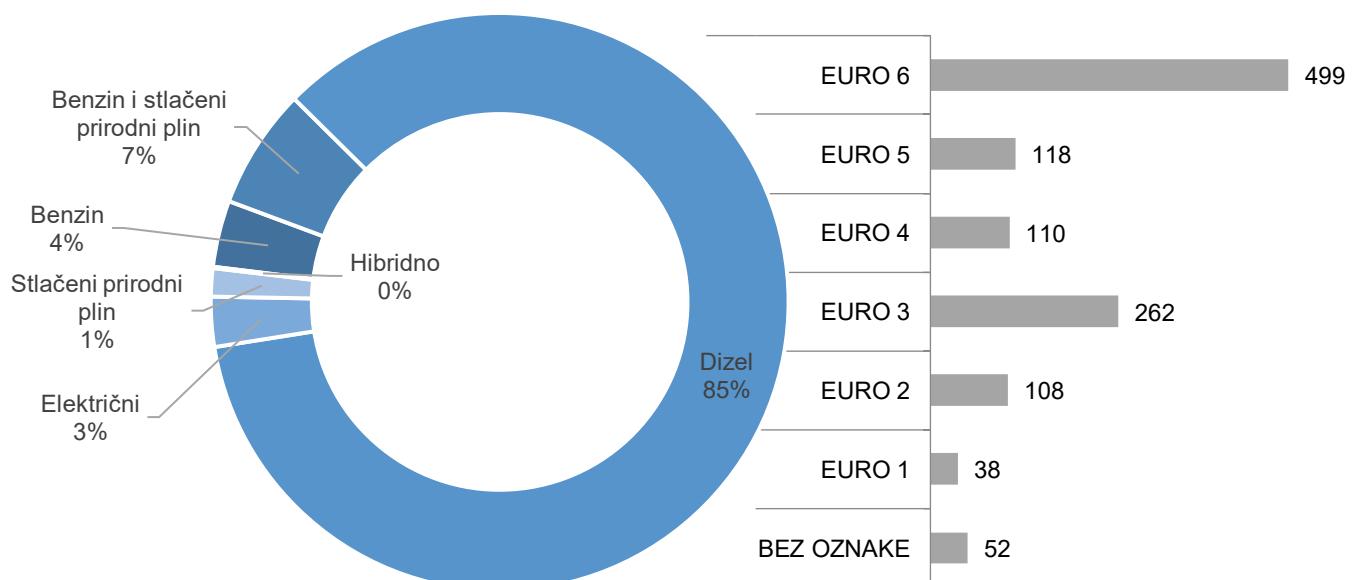
Podružnica	Teretna vozila	Auto ljestve	Radni strojevi	Traktori	Motocikli/Četverocikli	Osobna vozila	Ukupno
Čistoća	314	/	28	7	/	52	401
Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	148	/	26	3	/	63	240
Zagrebačke ceste	125	/	76	/	/	10	211
Zrinjevac	89	8	22	35	2	40	196
Gradska plinara Zagreb d.o.o.	76	/	1	/	2	52	131
Robni terminali Zagreb	/	/	38	4	/	5	47
Gradska groblja	8	/	3	3	17	14	45
Zagrebparking	24	/	/	6	/	10	40
Ostali	23	/	/	3	/	58	84
UKUPNO	807	8	194	61	21	304	1.395

Više od 50 posto vozila je u kategoriji ekološke norme EURO 5 ili bolje, koja je 2009. godine uvedena za laka putnička i komercijalna vozila prema normi 715/2007/EC ili su pogonjena s prirodnim plinom. Električnih vozila na kraju 2021. godine bilo je 39. Ukupan broj vozila prema ekološkim normama prikazan je sljedećom tablicom.

Broj vozila prema kategoriji i ekološkim normama

Kategorija vozila	Bez oznake	EURO 1	EURO 2	EURO 3	EURO 4	EURO 5	EURO 6	EE	Ukupno
Auto - ljestve do 20m				1	2		1		4
Auto - ljestve do 40m			1	1	2				4
L - motocikli i mopedi	2								2
L7 - teški četverocikli							17		17
M1 - osobna vozila (do 8 putnika)	4		14	30	27	20	204	2	301
M2 - autobusi (više od 8 putnika, do 5 t)			2			0			2
M3 - autobusi (više od 8 putnika, iznad 5t)						1			1
N1 - teretna vozila (do 3,5 t)		1	10	11	17	37	181	11	268
N1 - teretna vozila (do 3,5 t)-radni stroj-viličari							22	7	29
N2 - teretna vozila (od 3,5 do 12 t)	8	0	29	60	10	22	93		222
N2 - teretna vozila (od 3,5 do 12 t)-radni stroj-viličari	7								7
N3 - teretna (od 12 do 32 t - autodizalice)-radni stroj-viličari	2								2
N3 - teretna vozila (od 12 t)	1	27	46	72	26	26	119		317
Radni strojevi	26	4	10	57	27	18	14		156
Traktori	5	6		43	7				61
Lagani četverocikli kategorije L6								2	2
Ukupno	55	38	112	275	118	124	634	39	1.395

S obzirom na pogonsko gorivo, najveći udio od 85 posto ili 1.187 vozila čine vozila koja koriste dizel.



KLJUČNI POKAZATELJI OKOLIŠNO ODRŽIVIH GOSPODARSKIH DJELATNOSTI

Na temelju Uredbe o taksonomiji Europske unije 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. lipnja 2020. godine o uspostavljanju okvira za promicanje održivog ulaganja te izmjene Uredbe (EU 2019/2088 Uredba o taksonomiji) i njezinim prilozima, a u skladu s Delegiranom uredbom Komisije 2021/2178 od 6. srpnja 2021. o izmjeni Uredbe o taksonomiji, objavljujemo informacije za Grupu Zagrebački holding o udjelu taksonomski prihvatljivih ekonomskih djelatnosti u ukupnim prihodima te kapitalnim rashodima (Capex) i operativnim rashodima (OPEX) za prva dva okolišna cilja: Ublažavanje klimatskih promjena i Prilagodba klimatskim promjenama.

U skladu s Delegiranom odredbom o objavljivanju (2021/2178), prvi godišnji izvještaj u 2021. pokriva isključivo ciljeve ublažavanja klimatskih promjena i prilagodbe klimatskim promjenama. Također je između 1. siječnja i 31. prosinca 2022. potrebno objaviti samo proporcionalni udio taksonomski prihvatljivih aktivnosti.

Izvještaj o EU taksonomiji

Grupa Zagrebački holding primarno obavlja djelatnosti koje su od općeg gospodarskog (javnog) interesa i od ključne su važnosti za kvalitetu i standard života građana Grada Zagreba. Primarno su grupirane u poslovna područja komunalnih, energetskih i tržišnih usluga (detaljan popis dan je na str. 76 ovog izvješća). S obzirom na prirodu usluga koje Grupa pruža, za potrebe izrade izvještaja o EU taksonomiji, uz osnovne djelatnosti razmatrane su i pripadajuće aktivnosti, kako bi se primjenom kriterija tehničke provjere utvrdilo jesu li iste taksonomski prihvatljive u kontekstu cilja ublažavanja klimatskih promjena te na koji način i u kojoj mjeri pridonose prilagodbi klimatskim promjenama i ublažavanju klimatskih promjena i nanose li bitnu štetu kojem drugom okolišnom cilju. Sve djelatnosti grupirane su sukladno NACE klasifikaciji, dok je za analizu djelatnosti korišten taksonomski kompas.

Procjena usklađenosti provedena je u nekoliko koraka:

1. korak – identifikacija taksonomski prihvatljivih gospodarskih aktivnosti
2. korak – provjera jesu li ispunjeni kriteriji značajnog doprinosa
3. korak – provjera jesu li ispunjeni kriteriji "ne nanosite značajnu štetu"
4. korak – provjera ima li gospodarska aktivnost negativan utjecaj na minimalne zaštitne mjere.

Za gospodarske aktivnosti uključene u ovaj izvještaj koje su identificirane kao taksonomski prihvatljive, primjernom kriteriju tehničke provjere utvrđeno je da se u većoj mjeri mogu smatrati okolišno održivima, odnosno da ne nanose bitnu štetu nekom drugom okolišnom cilju.

Taksonomski prihvatljive i okolišno održive djelatnosti koje doprinose ublažavanju klimatskih promjena i ne nanose bitnu štetu nekom drugom okolišnom cilju:

- Proizvodnja električne energije iz obnovljivih nefosilnih plinovitih i tekućih goriva – obuhvaća proizvodnju električne energije iz odlagališnog plina na odlagalištu Prudinec/Jakuševec. (NACE: D 35.11)
- Hvatanje ili iskorištavanje odlagališnog plina – obuhvaća sve aktivnosti vezane uz plinsko postrojenje koje zajedno s plinskom mrežom u tijelu odlagališta čine aktivni sustav otpolinjavanja uređenog odlagališta otpada Prudinec/Jakuševec, u skladu s građevinskom dozvolom. (NACE: E 38.21)
- Prikupljanje i prijevoz neopasnog otpada u frakcijama koje se odvajaju na izvoru – aktivnosti se odnose na odvojeno prikupljanje reciklabilnih vrsta otpada izravno od korisnika na kućnom pragu, na zelenim otocima i u reciklažnim dvorištima. Sav odvojeno prikupljeni otpad izravno od korisnika namijenjen je pripremi za ponovnu uporabu ili recikliranje te se transportira izravno do ovlaštenih oporabitelja. Dodatno se na Servisno operativnom centru Jakuševec (kraće: SOC) izdvajaju korisne sirovine iz glomaznog otpada te se pripremaju dalje za ponovnu uporabu, odnosno reciklažu. Prostor SOC-a je natkriven čime je utjecaj klimatskih promjena na ovaj proces neznatan. (NACE: E 38.11)

- Kompostiranje bilološkog otpada – uključuje aktivnosti vezane uz javnu uslugu održavanja zelenih površina gdje se sav prikupljeni zeleni otpad kompostira u dvije kompostane u vlasništvu Grupe. Na navedenim kompostanama također se u 2021. godini većim dijelom kompostirao biootpadi prikupljen iz kućanstava u gradu Zagrebu. (NACE: E 38.21)
- Prijenosne i distribucijske mreže za obnovljive i niskougljične plinove – obuhvaćaju aktivnosti koje uključuju otkrivanje curenja i popravak postojećih plinovoda i drugih elemenata mreže kako bi se smanjilo curenje metana te postupke ispitivanja sigurnosti, pouzdanosti i funkcionalnosti plinskog sustava. Navedene aktivnosti primarno se odnose na investicijsko i tekuće održavanje plinskog distribucijskog sustava. (NACE: D 35.22 D, F42.21)
- Oporaba materijala iz neopasnog otpada – aktivnosti se primarno odnose na reciklažu građevinskog otpada i frezanog asfalta na postrojenju koje se nalazi u sklopu odlagališta (NACE: E38.32)
- Infrastruktura za osobnu mobilnost, biciklistička logistika – radi se o podupirajućoj djelatnosti kojom su obuhvaćene aktivnosti izgradnje biciklističkih staza i pješačkih zona (NACE: F42.11)

Sljedeća tablica prikazuje udio prihoda, kapitalnih rashoda i operativnih rashoda taksonomski prihvatljivih ekonomskih djelatnosti u konsolidiranim pokazateljima Grupe Zagrebački holding, a koje doprinose ublažavanju klimatskih promjena i ne nanose bitnu štetu nekom drugom okolišnom cilju.

Pokazatelj	Iznos	Udio u ukupnom pokazatelju %
Ukupni operativni prihodi Grupe	4.026.466.406	100,0%
Prihodi od taksonomski prihvatljivih ekonomskih djelatnosti	362.805.939	9,0%
Prihodi od taksonomski neprihvatljivih ekonomskih djelatnosti	3.663.660.467	91,0%
Ukupni kapitalni rashodi Grupe	288.041.795	100,0%
Kapitalni rashodi u taksonomski prihvatljive ekonomskie djelatnosti	299.499,00	0,1%
Kapitalni rashodi u taksonomski ne prihvatljive ekonomskie djelatnosti	287.742.296,26	99,9%
Ukupni operativni rashodi Grupe	4.731.697.486	100,0%
Operativni troškovi taksonomski prihvatljivih ekonomskih djelatnosti	74.186.925	1,6%
Operativni troškovi taksonomski ne prihvatljivih ekonomskih djelatnosti	4.657.510.562	98,4%

Sve navedene procjene i izračuni primjenjivi su samo za prvi izvještaj o EU taksonomiji i bit će podložni reviziji.

Ovim izvještajem nije obuhvaćena djelatnost javne vodoopskrbe i javne odvodnje. Naime, primjenom kriterija tehničke provjere utvrđeno je da se dio aktivnosti vezanih uz izgradnju, proširenje i rad sustava za prikupljanje, pročišćavanje i opskrbu vodom te obnovu sustava prikupljanja, pročišćavanja i opskrbe vodom može smatrati taksonomski prihvatljivim, no nije bilo moguće odrediti u kojoj mjeri su usklađene s Uredbom o taksonomiji.

Osobna iskaznica

PROFIL

Zagrebački holding d.o.o. osnovan je 2006. godine u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima i u 100%-om je vlasništvu Grada Zagreba, koji je ujedno i jedini osnivač društva. Zagrebački holding zajednica je povezanih društava i ustanove koji zajedno čine Grupu Zagrebački holding. Vodeće društvo zajednice u kreiranju poslovnih politika je Zagrebački holding d.o.o. Grupa pruža komunalne, energetske i tržišne usluge, usluge javne vodoopskrbe i javne odvodnje i ljekarničke usluge. Sastoji se od društva Zagrebački holding d.o.o. koje svoju temeljnu djelatnost obavlja putem 12 podružnica, pet povezanih društava i jedne ustanove. Svoje usluge pruža na području Republike Hrvatske, sa sjedištem poslovanja u Zagrebu. Povezano društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o. 100% je vlasnik društva Gradska plinara Bjelovar d.o.o.

Vizija

Biti jedna od vodećih komunalnih kompanija CEE regije,
u svakom segmentu poslovanja.

Misija

Postati partner kojem građani vjeruju uz odgovorno korporativno
upravljanje orijentirano na stvaranje efikasnog i zelenog grada.

KLJUČNE VRIJEDNOSTI

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.

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 bez kompromisa primjenjuje princip jednakih mogućnosti i raznolikosti u svim procesima i funkcijama.

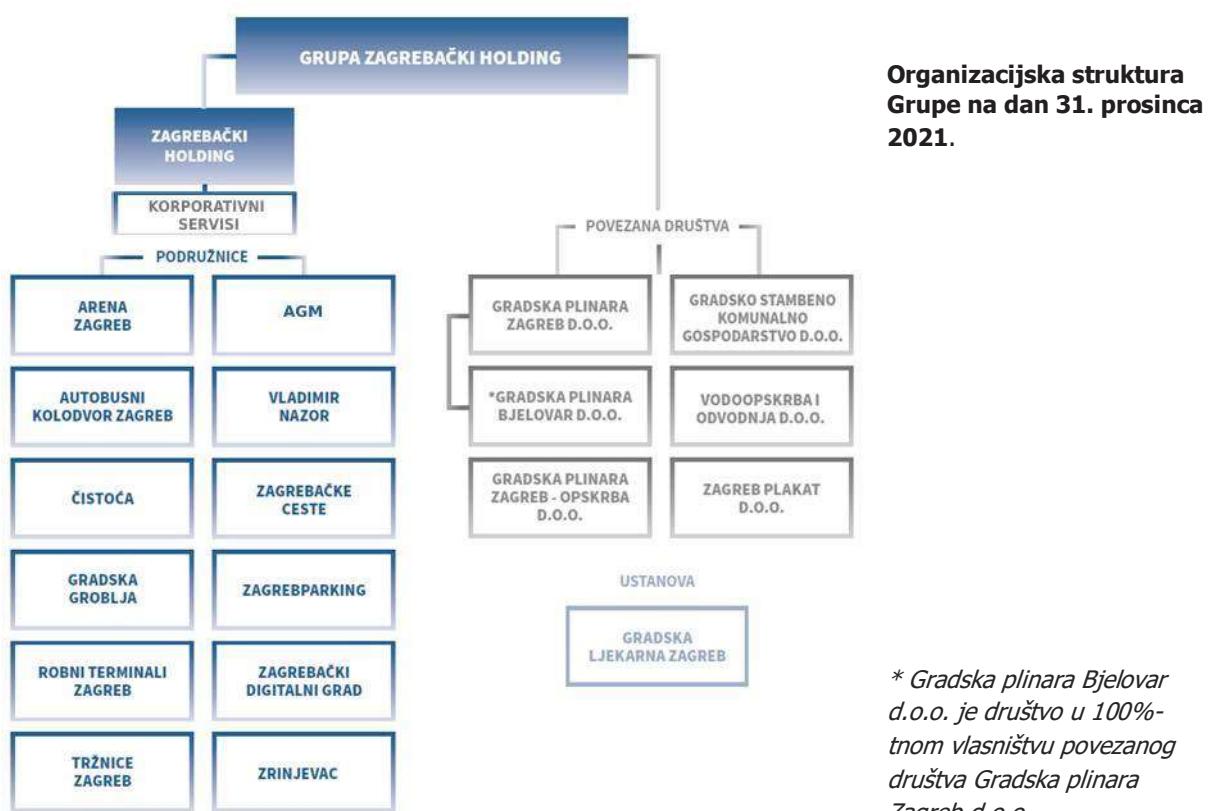
Suradnička organizacijska klima – Zagrebački holding potiče suradnju između svih podružnica, povezanih društava i ustanova unutar Grupe na svim razinama, koja se temelji na povjerenju, donošenju jasnih i brzih odluka te preuzimanju odgovornosti.

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

GRUPA UKRATKO

-) 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 finansijskih podataka.



Djelatnosti Grupe

Zagrebački holding 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 pruža više od 50 različitih usluga grupiranih u pet poslovnih područja (djelatnosti), od kojih se 20 usluga ubrajaju u usluge 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 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 održavanja sportskih građevina
-) upravljanje objektima u vlasništvu Zagrebačkog holdinga

Usluge, trgovina i turizam

-) usluge autobusnog kolodvora
-) 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. na dan 31. prosinca 2021.

Podružnica	Broj zaposlenih	Prihodi u kunama
AGM	22	3.772.999
Arena Zagreb	6	58.667.056
Autobusni kolodvor Zagreb	81	24.818.479
Čistoća	1 962	495.944.244
Korporativni servisi	258	317.987.477
Gradska groblja	294	101.495.655
Robni terminali Zagreb	227	161.432.199
Tržnice Zagreb	293	71.081.765
Vladimir Nazor	167	37.914.775
Zagrebparking	390	141.898.234
Zagrebačke ceste	680	303.723.817
Zagrebački digitalni grad	24	21.217.780
Zrinjevac	757	204.771.167

Povezana društva i ustanova u vlasništvu Zagrebačkog holdinga d.o.o.

Društva i ustanova	Broj zaposlenih	Prihodi u kunama
Gradska plinara Zagreb d.o.o.	425	314.239.063
Gradska plinara Bjelovar d.o.o.	28	15.377.550
Gradska plinara Zagreb-Opskrba d.o.o.	132	1.240.581.816
GSKG d.o.o.	338	118.409.860
VIO d.o.o.	1 137	568.575.518
Zagreb plakat d.o.o.	11	26.052.328
Gradska ljekarna Zagreb	416	386.033.085

Udio Zagrebačkog holdinga u svim društvima je 100%, izuzev društva Zagreb plakat d.o.o. gdje je udio 51%. Gradska plinara Bjelovar d.o.o. je u 100% vlasništvu društva Gradska plinara Zagreb d.o.o.

DOBAVLJAČI

Zagrebački holding d.o.o. je putem Službe za nabavu u 2021. godine sklopio ugovore s približno 1.394 dobavljača, dok je ukupna vrijednost nabave iznosila 24,6 milijuna kuna, što je 15% vrijednosti ugovorenih nabava u 2020. godini. Većina ugovaratelja ima sjedište u Zagrebu ili Zagrebačkoj županiji, odnosno 98%.

Sastavnica Grupe	Broj dobavljača			Vrijednost ugovorene nabave		
	2021.	2020.	2019.	2021.	2020.	2019.
ZGH - centralna nabava	1.394	1.394	1.000	24.608.965	164.665.735	980.749.891
Gradska ljekarna Zagreb	43	44	43	300.000.000	280.512.703	277.760.700
Zagreb plakat	132	175	175	10.000.000	10.000.000	11.589.000
Gradska plinara Bjelovar	144	141	176	6.485.271	7.009.593	7.675.550
UKUPNO	1.713	1.754	1.394	341.094.237	462.188.031	1.277.775.140

Osim Zagrebačkog holdinga d.o.o. za koje postupke javne nabave provodi Služba za nabavu, javnu nabavu posebno provode Gradska ljekarna Zagreb, Zagreb plakat i Gradska plinara Bjelovar.

Gradska ljekarna Zagreb ima centraliziran sustav nabave lijekova, medicinskih i drugih proizvoda te 87% nabave realizira putem četiri veledrogerije: Oktal Pharme, Medike, Phoenix Farmacije i Medical Intertradea. Preostalih 13% nabave otpada na ostale dobavljače lijekova, medicinskih i drugih proizvoda. Procijenjena finansijska vrijednost isplate svim dobavljačima u 2021. godini iznosila je 300 milijuna kuna. Glavne karakteristike dobavljača ove zdravstvene ustanove su kontinuirana isporuka lijekova i medicinskih proizvoda, a sukladno pravilima DDP/GDP (dobra distribucijska praksa).

Zagreb plakat kroz dobavljački lanac prvenstveno nabavlja usluge plakatiranja, izvjesa vizuala, bravarske usluge popravaka i postavljanja panoa, licenci za računalne programe i informatičku tehnologiju. Dobavljači se nalaze u Hrvatskoj, a 87% u Zagrebačkoj županiji.

U Zagrebačkom holdingu procedure i odgovornosti u pogledu postupaka provedbe i praćenja nabave uređeni su internim aktima, odnosno Pravilnikom o postupku provođenja jednostavne nabave u Zagrebačkom holdingu d.o.o. iz 2018. i Pravilnikom o planiranju i provedbi postupaka nabave u Zagrebačkom holdingu d.o.o. koji je usvojen početkom 2019. godine. Oba su pravilnika dorađena sukladno preporukama Državnog ureda za reviziju (Izvješće o obavljenoj reviziji učinkovitosti, XII./2018). Gradska plinara Bjelovar javnu nabavu provodi sukladno Zakonu o javnoj nabavi i ostalim propisima koji se vežu na navedeni zakon, odvojeno od ostalih društava Grupe, te jednostavnu nabavu provodi sukladno internom Pravilniku o provedbi postupaka jednostavne nabave.

Važno je spomenuti da temeljem čl. 51 Zakona o javnoj nabavi, Grupa ZGH 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.

DONACIJE

Društva Zagrebački holding, Gradska plinara Zagreb d.o.o., Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o. i VIO d.o.o. imaju formirana Povjerenstva za ocjenjivanje zahtjeva za sponzorstva i donacije koja vode proceduru obrade zahtjeva o donacijama putem pravilnika o sponzorstvima i donacijama. U društvu Zagreb plakat d.o.o. odluke donosi Uprava društva, dok društvo GSKG d.o.o. u pravilu ne odobrava donacije i sponzorstva. Pravilnik o sponzorstvima i donacijama Zagrebačkog holdinga pokazatelj je politike društveno odgovornog poslovanja i ulaganja u razvoj zajednice.

Tijekom 2021. godine realizirano je ukupno 392.841 kuna donacija za projekte pomoći nakon potresa, humanitarne projekte te projekte iz područja kulture i umjetnosti, znanosti i obrazovanja, zaštite okoliša, zdravlja i sporta. Sva odobrena sponzorstva i donacije objavljaju se na internetskim stranicama društava.

Namjena i oblik podrške	Gradska ljekarna Zagreb	Gradska plinara Zagreb	Gradska plinara Bjelovar	Zagreb plakat	Zagrebački holding	Ukupno
DONACIJE	25.297	140.333	12.000	50.000	165.211	392.841

Javnozdravstvena akcija „Ljekarnik izvan ljekarne“

Ustanova Gradska ljekarna Zagreb u sklopu višegodišnjeg projekta „Ljekarnik izvan ljekarne“ provodi brojne javnozdravstvene aktivnosti s ciljem doprinosa u ranon i pravovremenom otkrivanju osoba oboljelih od nekih kroničnih nezaraznih bolesti (šećerna bolest, hipertenzija, kronične bolesti dišnog sustava), povećanja adherencije prema propisanoj terapiji, prevencije bolesti, racionalnog samolječenja i samoskrbi. Projekt se provodi tijekom značajnih manifestacija u gradu Zagrebu, koje posjećuje velik broj naših sugrađana, no tijekom pandemijske 2021. godine ograničen je na savjetovanje u ljekarnama.

Zbog velikog broja upita pacijenata vezano za tegobe nakon preboljenja zaraze korona virusom, u svim ljekarnama ustanove je u listopadu 2021. utvrdjeno Post-Covid savjetovalište.

SUDJELUJEMO, PRATIMO I PODUPIREMO

- Razvojnu strategiju Grada Zagreba
- Strategiju razvoja Urbane aglomeracije Zagreb
- Akcijski plan energetski održivog razvijanja i prilagodbe klimatskim promjenama Grada Zagreba (SECAP)
- Akcijski plan za poboljšanje kvalitete zraka na području Grada Zagreba
- Nacionalni akcijski plan za zelenu javnu nabavu
- Plan gospodarenja otpadom Grada Zagreba
- Strategiju pametnog Grada Zagreba – Zagreb Smart City
- Zagrebačku strategiju izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom

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 laboratorijski
- 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 – zamjenik predsjednika
- Hrvatska komora arhitekata
- Hrvatska komora inženjera građevinarstva
- Hrvatska komora inženjera strojarstva
- Hrvatska komora ovlaštenih inženjera geodezije
- Hrvatska komora inženjera šumarstva i drvene tehnologije
- Hrvatska parking udruga
- Hrvatska udruga poslodavaca
- Hrvatska udruga poslodavaca u zdravstvu
- Hrvatska udruga za zdravo radno mjesto
- Hrvatska stručna udruga za plin (HSUP)
- Hrvatski savez udruga pravnika u gospodarstvu
- Hrvatska zajednica računovođa i finansijskih 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
- International Association of Water Service Companies in the Danube River Catchment Area (IAWD)
- Međunarodno plinsko udruženje, sekcija Tržište plina (IGU GAS MARKETS COMMITTEE MEMBER)
- Kamping udruženje Hrvatske
- Udruga hrvatskih tržnica – zamjenik predsjednika Udruge
- Povjerenstvo za davanje ovlasti pravnim i fizičkim osobama za ispitivanje ispravnosti i nepropusnosti plinskih instalacija – predsjednik Povjerenstva
- Udruga za promicanje zaštite – Hrvatski inženjerski savez
- Udruga hrvatskih putničkih agencija
- Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske
- Zajednica nakladnika i knjižara
- Zajednica za društveno odgovorno poslovanje

Pristup izvještavanju

Ovo je šesti godišnji nefinancijski izvještaj Grupe Zagrebački holding (izvješće o održivom korporativnom upravljanju). Obuhvaća razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2021. godine te u odnosu na prošlo izvješće ne sadrži bitne promjene u izvještavanju.

Izvještaj je pripremljen prema sržnoj verziji GRI Standarda, a u izradi su sudjelovale sve sastavnice Grupe uključujući i Gradsku plinaru Bjelovar d.o.o., društvo kćer povezanog društva Gradska plinara Zagreb d.o.o. Ovaj nefinancijski izvještaj nije prošao vanjsku verifikaciju.

Za sve dodatne informacije o utjecajima Grupe i Nefinancijskom izvještaju Grupe za 2021. godinu kontaktirajte ksenija.pesl@zgh.hr

Kazalo sadržaja GRI

	Stranica	
Opće objave (GRI 102) (2016)		
Profil organizacije		
102-1	Naziv organizacije	74
102-2	Glavne tržišne marke, proizvodi i usluge	76-77
102-3	Lokacija sjedišta organizacije	1
102-4	Lokacije poslovanja	74
102-5	Priroda vlasništva i pravni oblik	74
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	74
102-7	Veličina organizacije	77
102-8	Podaci o zaposlenicima i drugim radnicima	42-47
102-9	Dobavljački lanac	78
102-10	Značajne promjene vlasništva ili dobavljačkog lanca	18, 78
102-11	Pristup predostrožnosti	21
102-12	Vanjske inicijative	80
102-13	Članstvo u udruženjima	80
Strategija		
102-14	Izjava o strategiji	5-6
102-15	Ključni utjecaji, rizici i prilike	21-22
Etika i integritet		
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja organizacije	19 - 20
102-17	Mehanizmi savjetovanja i izražavanja zabrinutosti vezani uz etično ponašanje	19 - 20
Upravljanje		
102-18	Upravljačka struktura organizacije	16-18
Uključivanje dionika		
102-40	Popis skupina dionika	10
102-41	Kolektivno pregovaranje	44
102-42	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	9
102-43	Pristup uključivanju dionika	9
102-44	Ključne teme i interesi dionika	8-10
Praksa izvještavanja		
102-45	Organizacijske jedinice uključene u konsolidirane finansijske izvještaje	73
102-46	Postupak određivanja sadržaja izvještaja i granice aspekata	8, 81
102-47	Popis materijalnih tema	7
102-48	Promjene informacija	81
102-49	Promjene u izvještavanju	81
102-50	Izvještajno razdoblje	81
102-51	Datum posljednjeg izvještaja	81
102-52	Izvještajni ciklus	81
102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	81
102-54	Opcija usklađenosti	81
102-55	Kazalo sadržaja za GRI	82-95
102-56	Vanjska verifikacija	81
103	Za svaku materijalnu temu, potrebno se uskladiti sa zahtjevima GRI 103: Pristup menadžmenta	
Ekonomске teme		

GRI 201: Ekonomija (2016)	
201-1 Izravno stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	27
201-2 Financijske posljedice te drugi rizici i prilike za djelatnosti organizacije zbog klimatskih promjena	22-23
201-3 Pokrivenost obveza organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan	44
201-4 Financijska pomoć primljena od Vlade	29
GRI 202: Tržišna prisutnost (2016)	
202-1 Omjer standardne početne plaće po spolu i lokalne minimalne plaće u značajnim mjestima poslovanja	29
202-2 Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice u značajnim mjestima poslovanja	16
GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji (2016)	
203-1 Razvoj i utjecaj potpomognutih ulaganja u infrastrukturu i usluge	32-34
GRI 204: Prakse nabave (2016)	
204-1 Postotak potrošnje na lokalne dobavljače	79
GRI 205: Anti-korupcija (2016)	
205-1 Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije	19-20
205-2 Komunikacija i obuka o antikorupcijskim politikama i postupcima	19-20
205-3 Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	20
GRI 206: Kršenje tržišnog natjecanja (2016)	
206-1 Pravni postupci pokrenuti zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse te njihovi ishodi	40
GRI 207: Porezi (2019)	
Okolišne teme	
GRI 301: Materijali (2016)	
301-1 Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	54
301-2 Reciklirani materijali koji spadaju u reciklirane ulazne materijale	54
301-3 Preuzeti prodani proizvodi i njihovi ambalažni materijali	54
GRI 302: Energija (2016)	
302-1 Potrošnja energije unutar organizacije	61-62
302-2 Potrošnja energije izvan organizacije	62
302-3 Energetski intenzitet	65
302-4 Smanjenje potrošnje energije	63
302-5 Smanjenje energetskih zahtjeva proizvoda i usluga	64
GRI 303: Vode (2018)	
303-1 Postupanje s vodom kao zajedničkim resursom	55
303-2 Upravljanje utjecajima nastalim ispuštanjem vode	59
303-3 Crpljenje vode po izvoru	55
303-4 Ispuštanje vode	56
303-5 Potrošnja vode	59
GRI 304: Biološka raznolikost (2016)	
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	60
304-2 Znatan utjecaj djelatnosti, proizvoda i usluga na biološku raznolikost	60
304-3 Zaštićena ili obnovljena staništa	60
GRI 305: Emisije (2016)	
305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1)	66
305-2 Neizravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (područje 2)	67
305-3 Ostale neizravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 3)	68

305-4	Intenzitet emisija stakleničkih plinova (GHG)	68-69
305-5	Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	69
305-6	Emisije tvari koje oštećuju ozon (ODS)	69
305-7	Dušikovi oksidi (NOX), sulfatni oksidi (SOX) i ostale značajne emisije u zrak	69
GRI 306: Otpad i otpadne vode (2016)		
306-1	Ukupno ispuštanje vode prema kvaliteti i odredištu	56
306-2	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	53
306-3	Značajni izljevi	56
GRI 307: Usklađenost s propisima iz područja zaštite okoliša (2016)		
307-1	Neusklađenost sa zakonima i propisima iz područja zaštite okoliša	65
GRI 308: Procjena dobavljača prema kriterijima zaštite okoliša (2016)		
308-1	Novi dobavljači procijenjeni prema okolišnim kriterijima	79
Društvene teme		
GRI 401: Zapošljavanje (2016)		
401-1	Novo zapošljavanje i fluktuacija zaposlenika	42 - 43
401-2	Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	44
401-3	Roditeljski dopusti	45
GRI 402: Odnosi menadžmenta i zaposlenika (2016)		
402-1	Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi određeni kolektivnim ugovorima	44
GRI 403: Zdravlje i zaštita na radu (2018)		
403-1	Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu	47 - 48
403-2	Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje incidenta	47 - 48
403-3	Usluge vezane uz zdravlje na radu	
403-4	Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i sigurnosti na radu	47 - 48
403-5	Opis svih obuka o zdravlju i zaštiti na radu koje se pružaju radnicima	48
403-6	Promicanje zdravlja radnika	48
403-7	Sprječavanje i ublažavanje utjecaja na zdravlje i sigurnost na radnom mjestu koje su izravno povezane s poslovnim odnosima	47 - 48
403-8	Radnici obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu	47 - 48
403-9	Ozljede na radu	48
403-10	Zdravstveno stanje vezano za rad	48
GRI 404: Obuka i obrazovanje (2016)		
404-1	Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	46 - 47
404-2	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje, koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	46 - 47
GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti (2016)		
405-1	Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika	42, 45
405-2	Omjer osnovne plaće i nagrada za žene i muškarce prema kategoriji zaposlenika, prema značajnim mjestima poslovanja	45
GRI 406: Nediskriminacija (2016)		
406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete mjere	20
GRI 413: Lokalne zajednice (2016)		
413-1	Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi	8, 48
GRI 414: Procjena dobavljača u pogledu utjecaja na društvo (2016)		
414-1	Novi dobavljači koji su provjereni pomoću kriterijua utjecaja na društvo	79
GRI 415: Javne politike (2016)		