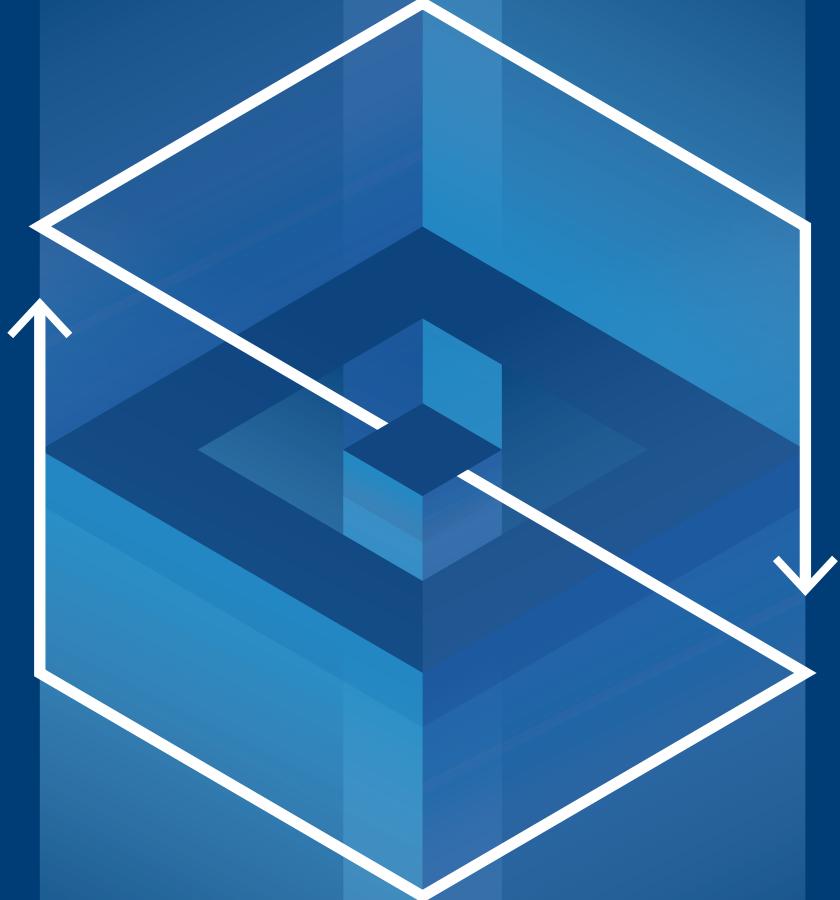


*Održivost u srcu društva*



## *Izvješće o održivosti*



ZAGREBAČKI  
HOLDING

NEFINANCIJSKO IZVJEŠĆE ZA 2017.  
GRUPA ZAGREBAČKI HOLDING

## *Impresum*

### **Izdavač**

Zagrebački holding d.o.o.  
Ulica grada Vukovara 41, 10000 Zagreb  
[www.zgh.hr](http://www.zgh.hr)

### **Za izdavača**

Služba za potporu Upravi

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

### **Savjetnici u izvještavanju**

Hauska & Partner

### **Grafičko oblikovanje**

Bestias

### **Tisk**

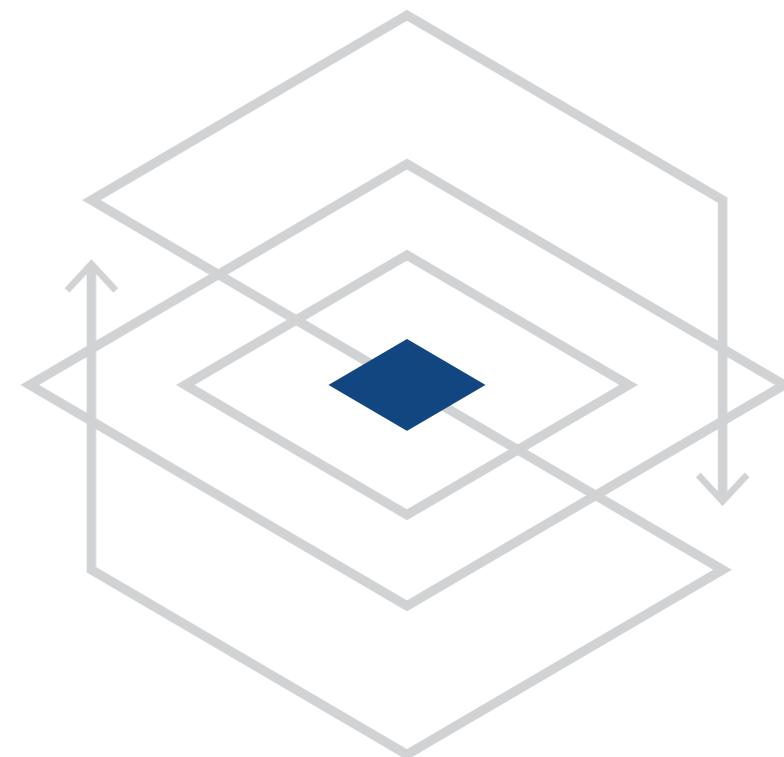
Ustanova za profesionalnu rehabilitaciju  
i zapošljavanje osoba s invaliditetom - URIHO Zagreb

### **Kontakt osoba za pitanja u vezi s izvješćem**

Ksenija Pešl  
Služba za potporu Upravi  
E-pošta: [ksenija.pesl@zgh.hr](mailto:ksenija.pesl@zgh.hr)

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

*Održivost u srcu društva*



*Izvješće  
o održivosti*

**NEFINANCIJSKO IZVJEŠĆE ZA 2017.  
GRUPA ZAGREBAČKI HOLDING**

**Sadržaj****1.***Pogled na 2017.***>10****2.***Pismo predsjednice Uprave***>14****3.***Profil Zagrebačkog holdinga***>18****4.***Upravljanje***>32**

Etičnost i transparentnost  
>37  
Borba protiv korupcije  
>40  
Sustavi upravljanja u podružnicama i ovisnim društvima  
>41  
Sudjelujemo, pratimo, podupiremo...  
>41  
Dobrovoljne vanjske inicijative  
>42  
Članstva

**5.***Strategija i ciljevi***>46**

Propitivanje održivosti u temelju poslovne Strategije  
>47

**6.***Što je važno***>54**

Materijalna pitanja  
>56  
Dionici Zagrebačkog holdinga  
>57

**7.***Stvaranje vrijednosti***>64**

Osnovni finansijski pokazatelji za 2017.  
>65  
Planiranje, financiranje, upravljanje projektima  
>66  
Kapitalni projekti  
>66  
Financijska održivost  
>67  
Sufinancirani projekti i djelatnosti  
>67  
Druge subvencionirane aktivnosti  
>68  
Tržišno natjecanje  
>69  
Moderna infrastruktura i usluga  
>69  
Projekti u podružnicama  
>71  
Suradnja s dobavljačima  
>75  
Razvoj usluga i komunikacije s korisnicima  
>78  
Zadovoljstvo korisnika  
>83

**8.***Izazovi urbane zaštite okoliša***>88**

Identificirani okolišni rizici  
>90  
Održivo gospodarenje otpadom  
>91  
Crpljenje i ispuštanje voda  
>97  
Potrošnja energije i inicijative za smanjenje potrošnje  
>101  
Potrošnja goriva i emisije  
>104

**9.***Zagrebački holding iznutra***>108**

Kolektivno pregovaranje  
>110  
Politike zapošljavanja i jednaka prava  
>111  
Plaće i nagrađivanje  
>114  
Zdravlje i sigurnost zaposlenika  
>115  
Profesionalni razvoj i obrazovanje  
>118  
Grupa Zagrebački holding u brojkama  
>120

**10.***Projekti i inovacije za Zagreb***>124**

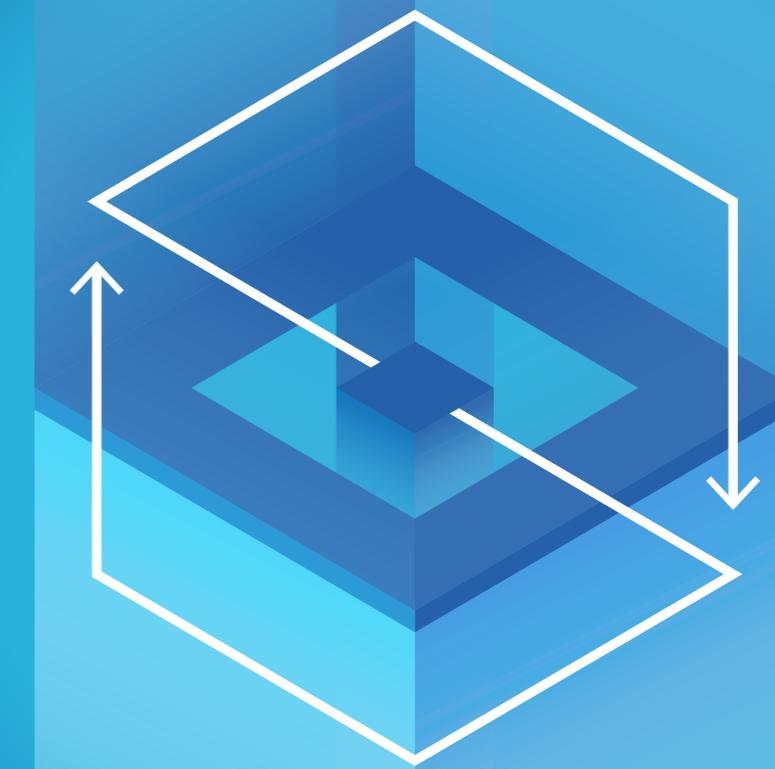
Partnerstva i društveno korisni projekti  
>125  
Kultura i urbani razvoj  
>130

**11.***Profil izvješća i popis pokazatelja***>136**

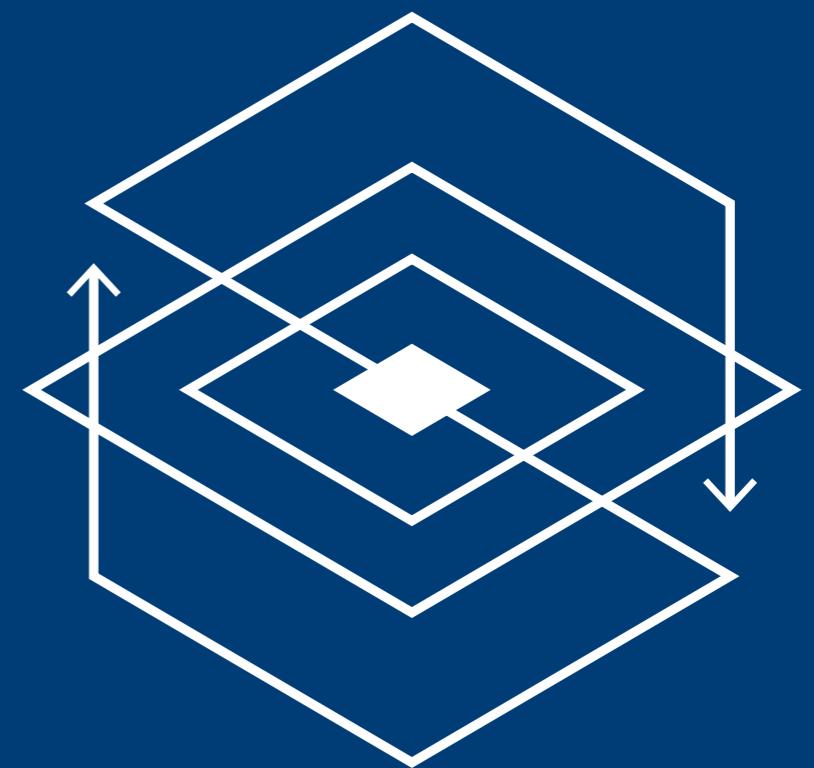
## *Svakodnevno propitivanje zahtjeva održivosti*

---

Zagrebački holding prepoznaće kontinuitet i prihvatljive cijene, uz što više dodatnih pogodnosti za korisnike usluga, kao neke od ključnih pitanja za ostvarivanje pozitivnog i umanjivanje negativnog utjecaja. Stvaranje vrijednosti propituje se ne samo u financijskoj, već i okolišnoj i društvenoj dimenziji.



1 / *Pogled na 2017.*



Pogled na 2017.**Struktura**

2017.

11 286

Broj zaposlenih  
(Grupa ZGH)

Količina  
isporučene vode

57 885 402  
 $m^3$

Broj spremnika  
za odvojeno  
priključanje  
otpada

85 515

Broj reciklažnih  
dvorišta

15

Broj održavanih  
dječjih igrališta

735

Veličina očišćenih  
javno-prometnih  
površina

1 106 869 100  
 $m^2$

Broj prodanih  
voznih karata

31 180 587

Broj zelenih  
otoka

683

Kilometri  
održavanih  
cesta

2 500

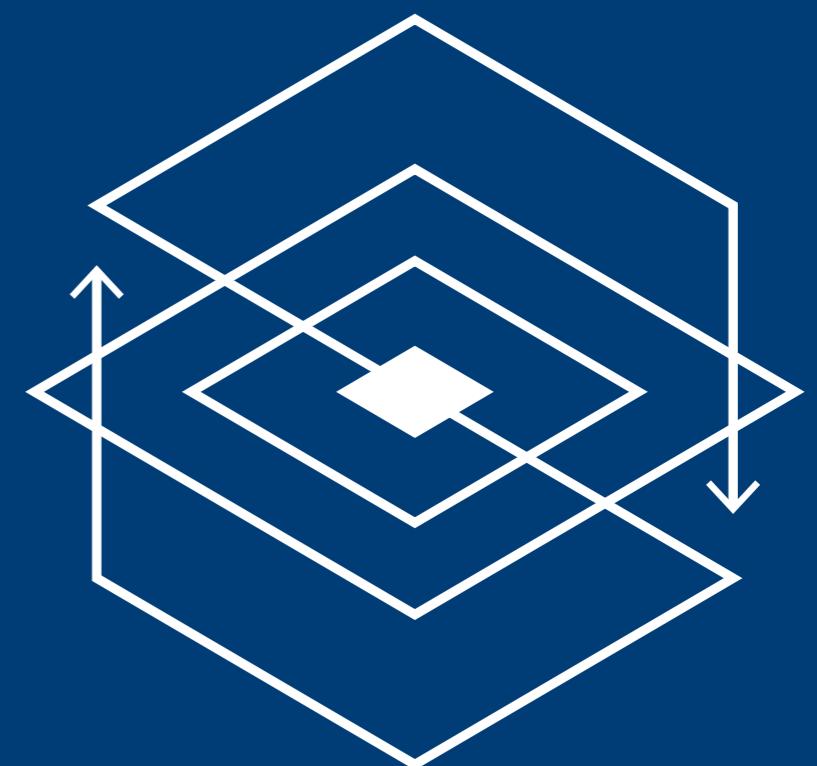
Veličina održavanih  
parkovnih  
površina

11 705 855  
 $m^2$

Distribuirane  
količine  
prirodnog  
plina

3 904 146 274  
kWh

## *2 / Pismo predsjednice Uprave*



## *2 / Poštovani čitatelji,*



*Izvješće o održivosti Grupe Zagrebački holding cjelovit je uvid u našu tvrtku, njene utjecaje i prakse, izazove poslovanja, ciljeve i rezultate, kao i područja mogućih unapređenja. Ovo je naše drugo po redu nefinancijsko izvješće, s većim brojem pokazatelja GRI Standarda, koje smo izabrali na temelju prethodno provedenog značajno unaprijeđenog procesa za identifikaciju materijalnih pitanja. Detaljno smo ga opisali kako bi čitatelji mogli procijeniti u kojoj mjeri ovo izvješće odražava ključne utjecaje našeg poslovanja na društvo i okoliš.*

Strategija poslovanja Grupe Zagrebački holding počiva na trima stupovima: osiguranju kvalitetne i pouzdane javne usluge za građane Zagreba, rastu i razvoju, kako onom finansijskom, tehnološkom i investicijskom, tako i jačanjem ljudskih potencijala, te korporativnoj održivosti, odnosno upravljanju koje osim bilančnog „zdravlja“ organizacije podrazumijeva i kvalitetno gospodarenje prirodnim resursima te pozitivan utjecaj na zajednicu.

Tvrta smo koja primarno pruža usluge od javnog interesa te je samim time i naša odgovornost prema zajednici izraženija, a nama i važnija. Stoga smo u ovom izvješću, uz informacije o vidljivim sastavnicama našeg poslovanja, kao što je svakodnevna opskrba pitkom vodom te odvodnja, distribucija i opskrba prirodnim plinom, organizacija javnog gradskog prijevoza, odvoz i zbrinjavanje otpada, održavanje infrastrukture te brojne druge usluge od važnosti za život naših sugrađana, sadržajno obuhvatili kontekst u kojem djelujemo kao i one dijelove našeg poslovanja koji nisu vidljivi korisnicima naših usluga jer su i oni važni za bolje razumijevanje naših procesa i upravljačkih praksi.

Željeli smo pokazati i da Grupa Zagrebački holding propituje stvaranje vrijednosti u svim trima dimenzijama: finansijskoj, okolišnoj i društvenoj, što uključuje i identifikaciju rizika. Pojedine sastavnice Grupe identificirale su i rizike klimatskih promjena, što pokazuje njihov rastući utjecaj na poslovanje. Također je vidljivo da upravljanje utjecajem na okoliš kroz sve naše djelatnosti ima iznimno značajan utjecaj na održivost grada Zagreba i Grupe Zagrebački holding. No, mi ga ne promatramo samo kao veliki izazov, već i kao priliku za rješavanje pojedinih važnih aspekata zaštite okoliša u gradu Zagrebu, kao što je gospodarenje otpadom.

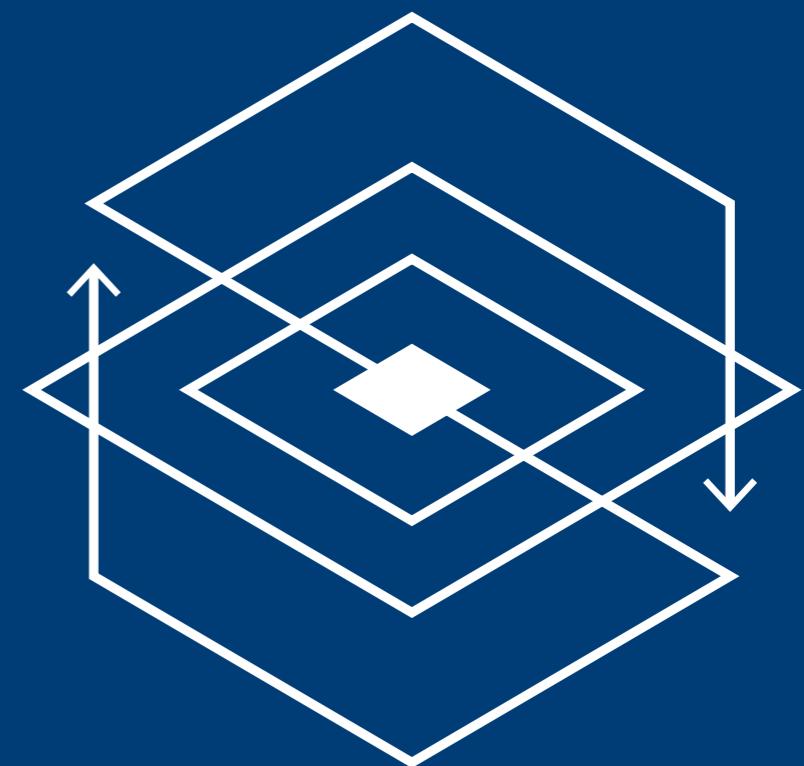
Iako su tijekom 2017. godine implementirane brojne aktivnosti, posebno na unapređenju kvalitete infrastrukture za odvojeno prikupljanje otpada, svjesni smo da su pred nama velike promjene u organizaciji rada i tehnologiji kako bismo uspješno odgovorili ne samo na zahtjeve novih propisa, već i na rastuća očekivanja građana Zagreba. Intenzivno provodimo i aktivnosti na uspostavljanju sustavnog gospodarenja energijom i vodom u svim sastavnicama grupe. Rezultate tih aktivnosti, među kojima je uvođenje sustava gospodarenje energijom prema normi HR EN ISO 50001, u najvećoj mjeri moći čemo prikazati već u sljedećem izvještaju.

U središtu svega što radimo su ljudi, s jedne strane naši sugrađani - korisnici usluga, a s druge strane naši zaposlenici. Zainteresirani čitatelji u izvještaju mogu pronaći mnoštvo informacija o svim poduzetim aktivnostima Grupe Zagrebački holding usmjerenima na unapređenje kvalitete komunikacije s građanima Zagreba, pri čemu se koristimo svim mogućim kanalima, uz snažan iskorak u korištenju društvenih mreža i digitalnih aplikacija koje omogućuju promptnu reakciju.

Opisali smo također i niz projekata, kao i ulaganja usmjerena na podizanje kvalitete javnih usluga, svjesni pritom da je grad složen mehanizam u kojem su potrebe trajno velike i da ih tijekom jedne godine nije moguće sve ispuniti. Napominjemo da je ovaj izvještaj i upravljački alat, koji nam je otvorio mnoga pitanja vezano uz kvalitetu sadašnjih procesa, ali i otvorio perspektive vezane za moguća kontinuirana unapređenja. Da bi ta perspektiva bila cijelovita, pozivamo vas da pročitate ovaj izvještaj i da ga komentirate.

S poštovanjem,  
**Ana Stojić Deban**

## 3 / Profil Zagrebačkog holdinga



## 3 / Profil Zagrebačkog holdinga

**Današnji** Zagrebački holding d.o.o. nastao je 2006. godine pripajanjem 21 trgovačkog društva u vlasništvu Grada Zagreba trgovackom društvu Gradsko komunalno gospodarstvo d.o.o., koje preuzima ulogu holding poduzeća. Od 2007. društvo djeluje pod nazivom Zagrebački holding d.o.o. U 100-postotnom je vlasništvu Grada Zagreba.

Grupa Zagrebački holding sastoji od društva Zagrebački holding d.o.o., koje svoju temeljnu djelatnost obavlja putem 16 podružnica, te od osam povezanih društava i jedne ustanove. Grupa posluje na području i tržištu Republike Hrvatske, a sjedište poslovanja je u Zagrebu.

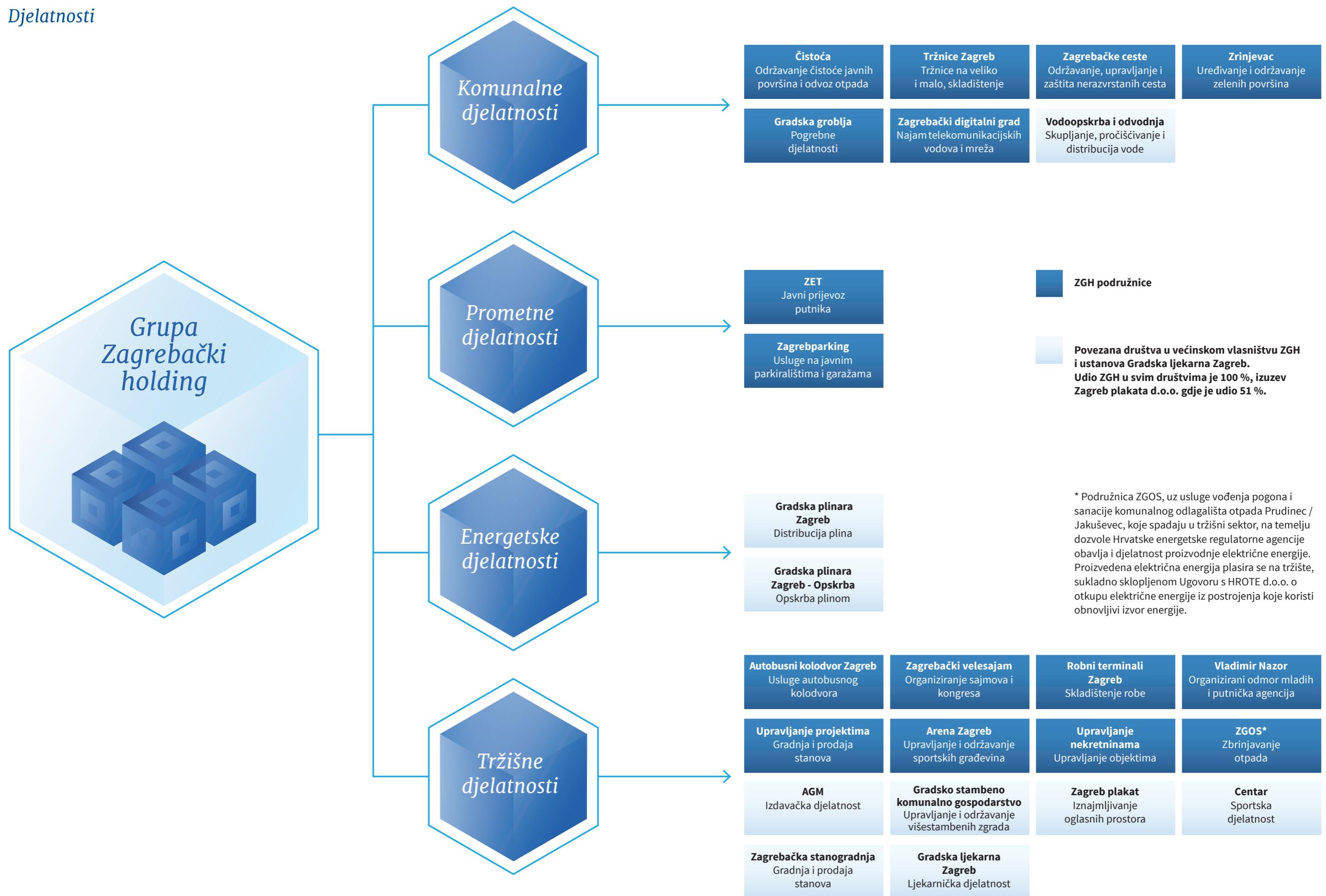
Povijest Zagrebačkog holdinga datira od 1862. godine kad je osnovano prvo zagrebačko komunalno poduzeće – Plinara i kad je Zagreb započeo proces modernizacije pružanja komunalnih usluga koji se odvija i danas, u daleko većem opsegu i zahtjevnijem okruženju. Današnji Zagrebački holding nastao je 2006. godine pripajanjem 21 trgovačkog društva u vlasništvu Grada Zagreba trgovackom društvu Gradsko komunalno gospodarstvo d.o.o., koje preuzima ulogu holding poduzeća. Od 2007. društvo djeluje pod nazivom Zagrebački holding d.o.o. U 100-postotnom je vlasništvu Grada Zagreba.

### Grupa Zagrebački holding

- [Zajednica podružnica, povezanih društava i ustanove Gradska ljekarna Zagreb.](#)
- [Uprava Zagrebačkog holdinga d.o.o. vodeći je kreator poslovnih politika Grupe.](#)
- [Povezana društva unutar Grupe Zagrebački holding imaju svoje organe, sukladno Zakonu o trgovackim 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



## Opis djelatnosti



AGM d.o.o. - utemeljen je 1967. godine kao Centar za kulturnu djelatnost. Danas mu je primarna nakladnička i galerijsko-izložbena djelatnost. Desetak specijaliziranih biblioteka predstavlja osnovu nakladničkog programa AGM-a. One obuhvaćaju izdanja koja se bave humanističkim znanostima, beletristiku, publicistiku, monografije te književna djela za djecu i mlade.



Čistoća - osnovana 1947., provodi i razvija cijeloviti sustav gospodarenja otpadom na području grada Zagreba. Pruža komunalne usluge sakupljanja i odvoženja otpada te održava čistoću javno-prometnih površina.



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



Autobusni kolodvor – smješten u centru grada, osnovan je 1961. godine. Za potrebe Univerzijade 1987. godine izgrađena je nova kolodvorska zgrada s pripadajućim terminalima. Autobusi sa 44 perona povezuju Zagreb s ostalim dijelovima Hrvatske i s većinom ostalih europskih sjedišta, a putne karte mogu se nabaviti na 15 prodajnih mjesto u kolodvorskoj zgradi te putem interneta.



Arena Zagreb - osnovna djelatnost podružnice je upravljanje dvoranom Arena Zagreb te promidžba, organizacija koncerata, sajmova i sportska rekreacija. Dvorana je sagrađena 2008. godine za potrebe održavanja 21. svjetskog rukometnog prvenstva. Zbog svoje ljepote, funkcionalnosti i važnosti, ova građevina postala je novi arhitektonski simbol Zagreba. U Areni se održavaju koncerti vrhunskih svjetskih glazbenika te velike sportske manifestacije.



Gradska ljekarna Zagreb - osnovana je 1966. godine, a od 2006. djeluje u sklopu Zagrebačkog holdinga. U svojem sustavu ima 39 ljekarničkih jedinica od kojih je jedna prilagođena za izravan pristup ljekarničkim uslugama iz automobila (drive-in) te galenski i analitički laboratorij. Ugovorna je zdravstvena ustanova Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje. U sastavu ove ljekarničke ustanove je najstarija zagrebačka ljekarna "K crnom orlu" u Kamenitoj 9, koja tradiciju ljekarništva gradi od 1355. godine te je prepoznata kao znamenita zagrebačka kulturna i turistička atrakcija.



Gradska groblja – povijest podružnice seže u daleku 1873. godinu kad je osnovano središnje gradsko groblje Mirogoj. Bavi se održavanjem groblja i krematorija, izgradnjom i održavanjem grobnih mjesta te obavljanjem kompletnih pogrebnih usluga. Upravlja sa 28 groblja na području grada Zagreba, od kojih je 26 aktivno.



Gradska plinara Zagreb d.o.o. - osnovana je 1862. godine. Operator je distribucijskog sustava, odgovorna je za održavanje, vođenje i razvoj sigurnog i pouzdanog plinskog distribucijskog sustava te nadzire projektiranje i gradnju istog. Također vodi katastar vodova, provodi tehnička ispitivanja i analize te ispitivanja i ovjeravanja mjerne i regulacijske opreme i uređaja na distribucijskom sustavu.



Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o. – djeluje od 2008. godine kada je osnovana na temelju zakonom propisane obaveze razdvajanja opskrbe od distribucije prirodnim plinom. Vodeći je opskrbljivač prirodnim plinom u Hrvatskoj. Krajnjim korisnicima osigurava sigurnu, pouzdanu i kontinuiranu opskrbu prirodnim plinom.



Tržnice Zagreb - osnovane su 1930. godine, no tradicija sajmovanja seže do davne 1242. godine kada je Gradec stekao status slobodnog kraljevskog grada, a time i pravo na organiziranje vlastite tržnice. Bavi se organizacijom prodaje svježih domaćih proizvoda biljnog i životinjskog porijekla na otvorenom na 23 zelene plohe u gradu Zagrebu. Također pruža usluge skladištenja svježeg voća, povrća i njihovih prerađevina na veletržnici te usluge hladnjaka.



Upravljanje nekretninama - osnovna djelatnost podružnice, osnovane 2016. godine, je omogućiti optimalno i dugoročno održivo planiranje i upravljanje nekretninama rješavanjem imovinsko-pravnih odnosa, ulaganjem, prenamjenom i razvojem nekretnina u vlasništvu Društva. Podružnica također izrađuje cjelovitu strategiju upravljanja nekretninama na razini Društva.



Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o. (GSKG) – osnovano je 1990. godine, primarno se bavi održavanjem stambenih zgrada i vodeći je upravitelj u Zagrebu i Hrvatskoj. Suvlasnicima pruža pravnu i tehničku pomoć, a nudi i mogućnost financiranja za velike popravke na zgradama. Održava i javne prolaze, pothodnike, fontane, javne zahode te jedan od simbola grada Zagreba - Grički top.



Robni terminali Zagreb – osnovna djelatnost podružnice je pružanje usluga najma proizvodno - skladišnog i uredskog prostora, utovara i pretovara roba te pružanja usluga otpremničkih poslova. Osnovana je 1953. godine pod nazivom Javna skladišta Zagreb. U sklopu podružnice djeluju kamionski kolodvori na kojima se prihvata domaći i međunarodni cestovni teretni promet na glavnim ulazima u grad Zagreb, Jankomiru i Žitnjaku te Slobodna zona Zagreb. Na lokaciji Jankomir nalazi se i jedino certificirano sigurno teretno parkiralište za kamione u Republici Hrvatskoj sukladno EU standardu za sigurna parkirališta („safe and secure“).



Upravljanje projektima – podružnica je utemeljena 2006. godine te pruža usluge savjetovanja, prikupljanja, analize te davanja informacija s područja graditeljstva, geodetskog premjeravanja zemljišta, izrade projekata i sveobuhvatne projektne dokumentacije te usluge izgradnje i nadzora građevina, stanova i poslovnih prostora.



Vladimir Nazor - podružnica nastavlja tradiciju nekadašnje Ustanove za organizirani odmor djece koju je 1962. godine osnovao Grad Zagreb s ciljem organizacije putovanja djece i mladih u dobi od 6 do 17 godina. Raspolaže hostelima i kampovima u priobalju i Zagrebu te objektima visoke kategorije na Sljemenu.



Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. – pruža usluge isporuke vodnih usluga javne vodoopskrbe te usluge javne odvodnje na području grada Zagreba i šire zagrebačke regije. Godine 1878. je svečano otvoren sustav vodoopskrbe u gradu Zagrebu koji je opskrbljivao vodom 11 500 stanovnika. Danas se vodom opskrbuje više od 900 000 stanovnika.



Zagrebačka stanogradnja d.o.o. – utemeljena je 2013. godine. Bavi se izgradnjom, savjetovanjem, prikupljanjem, analizom i davanjem informacija s područja niskogradnje, hidrogradnje i prometa, kao i izradom elaborata stalnih geodetskih točaka za potrebe osnovnih geodetskih radova.



Zagrebački velesajam - od 1909. organizira sajmove, poslovne i društvene događaje. Osim sajamskih aktivnosti, pruža cijelovitu uslugu organizacije skupova i događaja različitih formata. Član je i jedan od deset osnivača Međunarodne unije sajmova (The Global Association of Exhibition Industry).



Zagrebparking – pruža usluge parkiranja u gradu Zagrebu od 1965. godine kad je utemeljen pod nazivom Centar. Podružnica značajnu pažnju posvećuje pronaalaženju kvalitetnih rješenja za promet u mirovanju te kontinuirano radi na unapređenju uvjeta parkiranja u Zagrebu s posebnim naglaskom na unaprjeđivanje prometne kulture.



Zagrebačke ceste – osnovana 1947., podružnica se bavi upravljanjem, održavanjem i zaštitom nerazvrstanih cesta grada Zagreba. Pored toga radi na održavanju i izvedbi prometne signalizacije i semafora te upravlja Zimskom službom. Također održava cestovne objekte i mostove. U sklopu podružnice su dvije asfaltne baze, od kojih je jedna reciklažna, te radna jedinica za recikliranje građevinskog otpada.



Zagrebački digitalni grad – podružnica je osnovana 2006. kao odgovor na snažan razvoj komunikacijskih tehnologija, s ciljem gospodarenja i iznajmljivanja kabelske kanalizacije, izgradnje i gospodarenja lokalnim svjetlovodnim mrežama (FTTH mrežama) u naseljima Grada Zagreba. Sudjelovala je i u vodila projekt izgradnje suvremene optičke elektroničke komunikacijske infrastrukture i elektroničke komunikacijske mreže u naseljima Novi Jelkovec, Vrbani III i Podbrežje.



Zagreb plakat d.o.o. - osnovan je 2008. godine s ciljem unapređenja vanjskog oglašavanja u gradu Zagrebu. Usko je specijaliziran za usluge vanjskoga oglašavanja na billboardima, citylight vitrinama, bigboardima te špan-masterima na javnim površinama i nekretninama u vlasništvu Grada Zagreba.



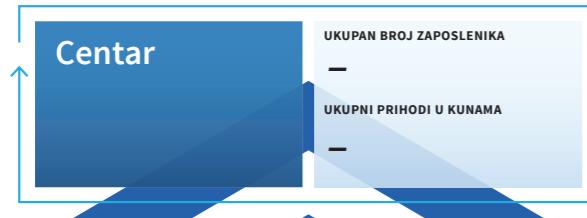
Zagrebački električni tramvaj (ZET) - organizira i pruža javni prijevoz putnika u Gradu Zagrebu te u dijelu Zagrebačke županije. Vozni park za javni prijevoz putnika sastoji se od autobusa (413), tramvaja (276, od čega 142 niskopodna), vozila za prijevoz osoba s invaliditetom, djecu s poteškoćama u razvoju i školsku djecu, uspinjače, turističkih tramvaja, panoramskih autobusa i vlakića.



ZGOS - osnovan je 1998. sa zadatkom sanacije neuređenog Odlagališta otpada Jakuševac kako bi se sprječila opasnost za zdravlje stanovnika i onečišćenja izvora pitke vode u blizini Zagreba te radi usvajanja i provedbe strategije razvoja gospodarenja komunalnim otpadom Grada Zagreba. Podružnica također proizvodi električnu energiju iz odlagališnog plina na mTEO postrojenju.



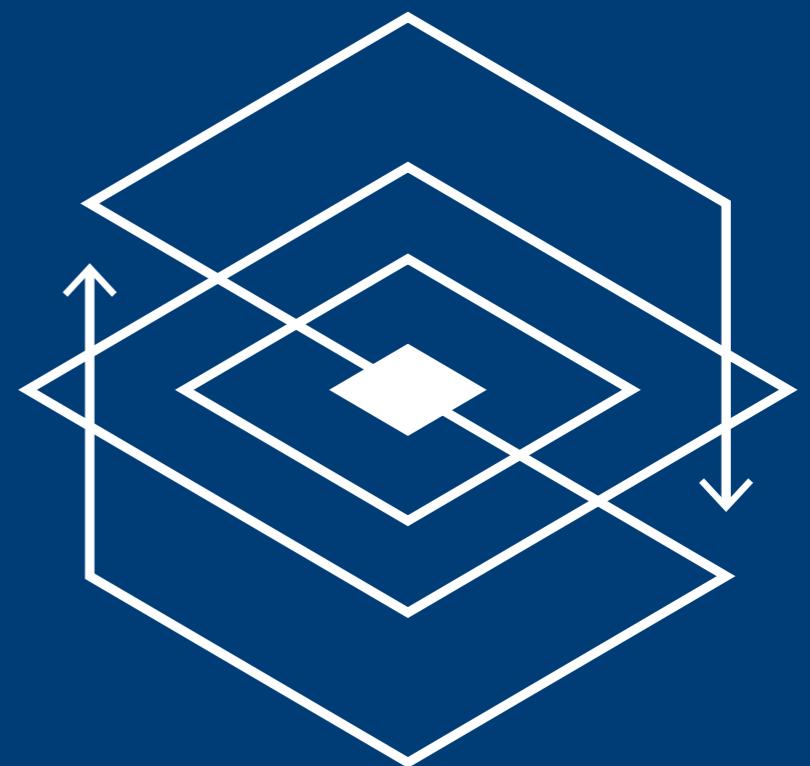
Zrinjevac - osnovan je 1893. godine. Projektira, uređuje i održava javne i ostale zelene površine, kao i dječja igrališta te sportske i rekreativske objekte. Ujedno se bavi proizvodnjom i prodajom sadnica drveća grmlja i voća, lončanica i rezanog cvijeća, lukovica i travnog sjemena, vrtne zemlje, komposta, vrtnog pribora, strojeva i alata te opreme, kao i organizacijom međunarodne vrtne izložbe Floraart. Podružnica upravlja i s tri kompostane.



Centar d.o.o. - raspolaže odmaralištem Mirta sa 135 kreveta na otoku Silbi.



## 4 / Upravljanje



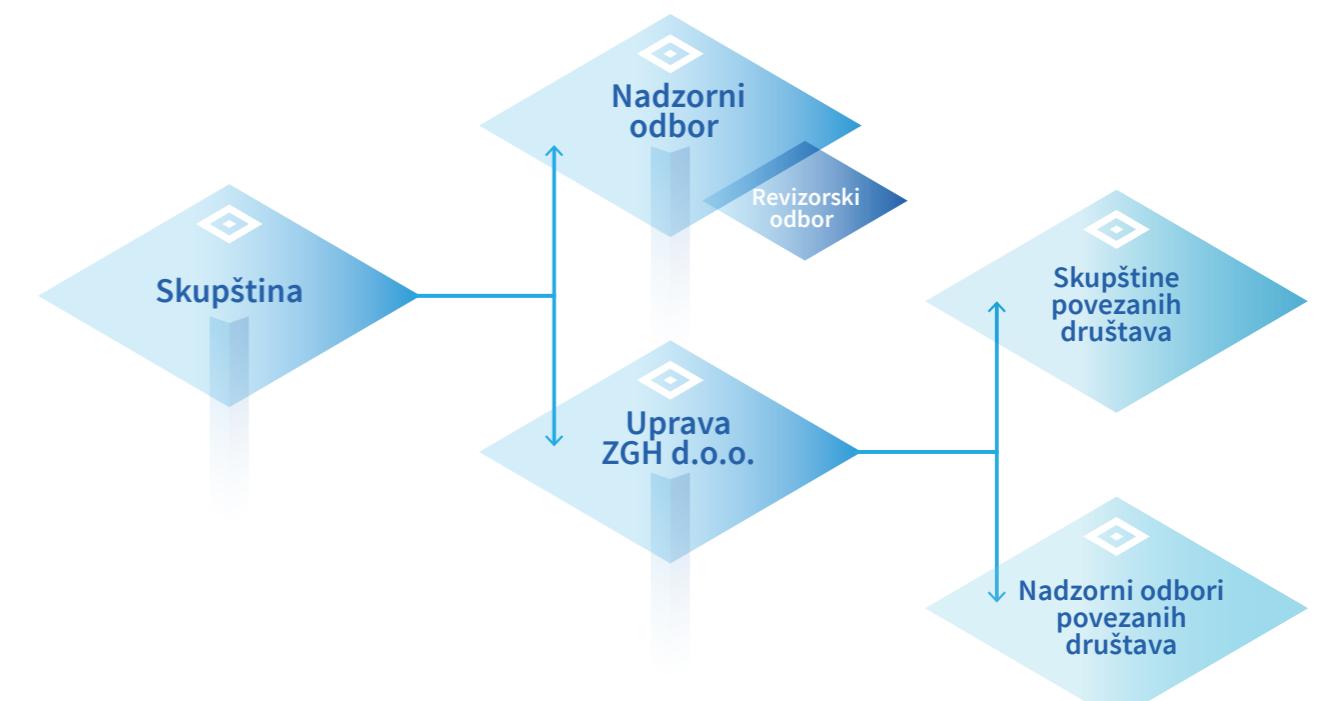
## 4 / Upravljanje

**Struktura korporativnog upravljanja** određena je Zakonom o trgovackim društvima te Izjavom o osnivanju društva. Povezana društva s tom obavezom imaju svoje organe koji nadziru i prate njihov rad, tako da sastavnice primjenjuju zatvoreni sustav korporativnog upravljanja.

Zagrebački holding d.o.o. ima dvostruki model korporativnog upravljanja, koji je tipičan za sva društva Grupe Zagrebački holding.

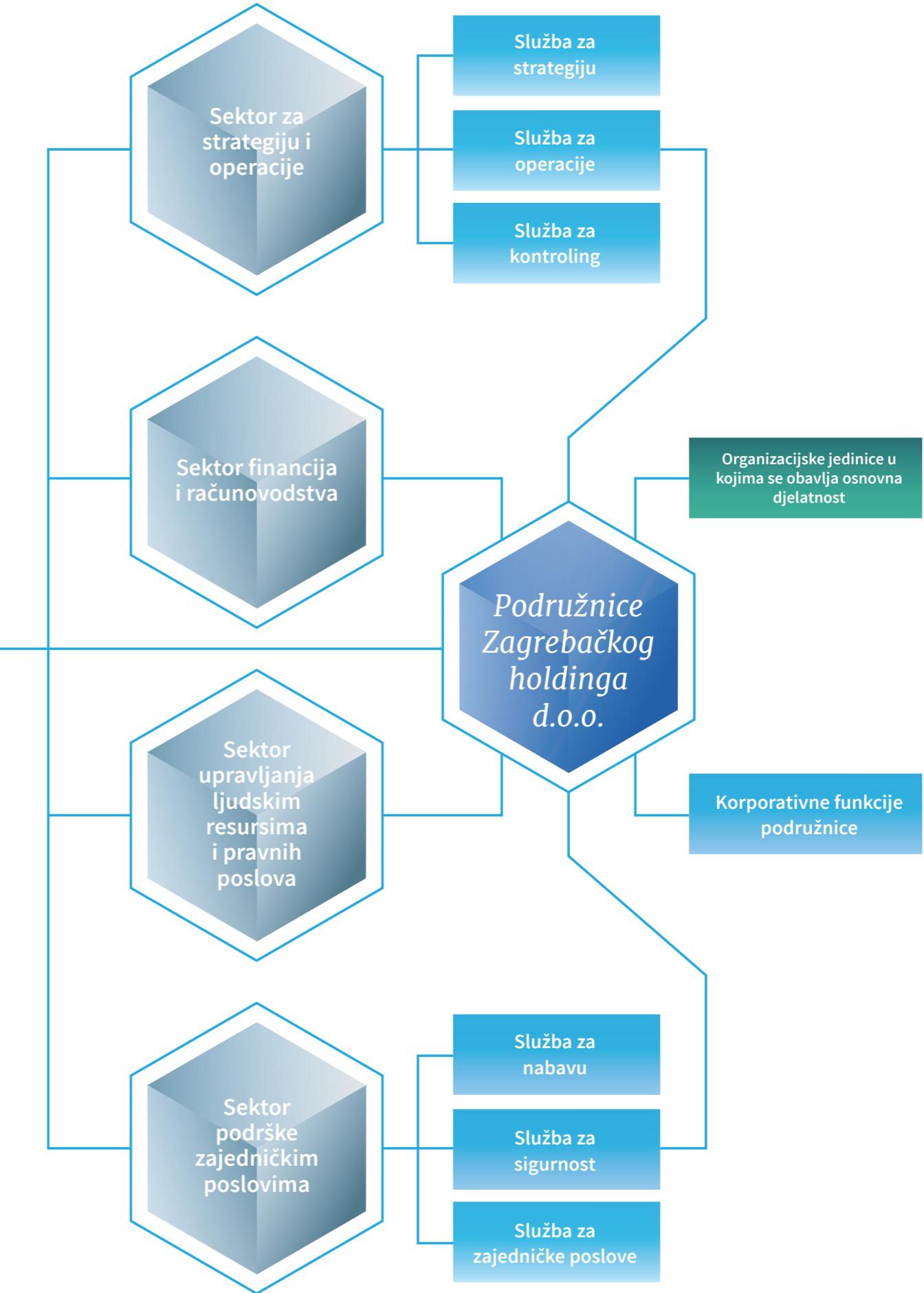
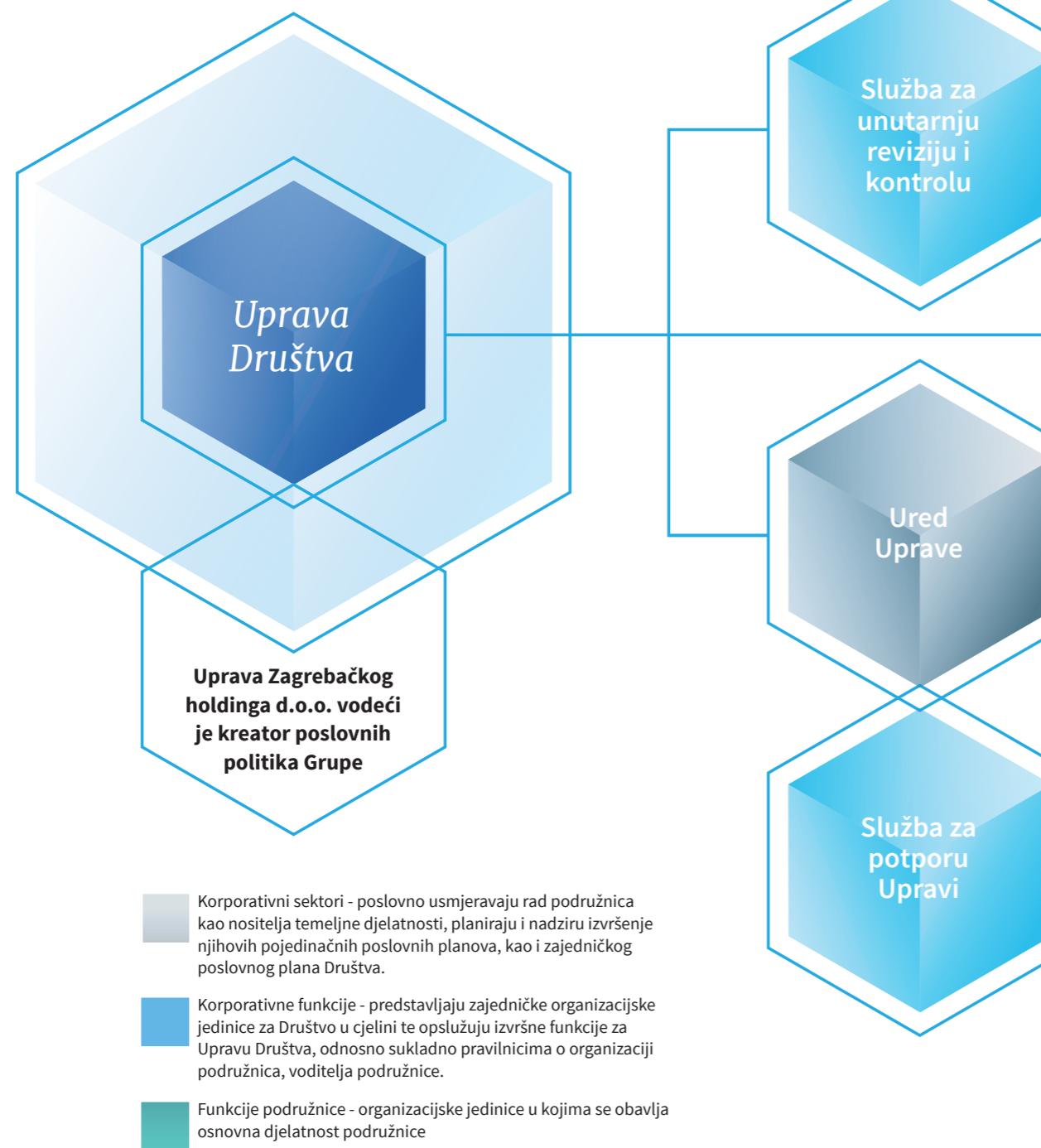
Poslove društva Zagrebački holding vodi Uprava, koja ujedno i zastupa Društvo. Može imati devet članova – direktora, koje imenuje Skupština društva na mandat od četiri godine. Rad Uprave, odnosno vođenje poslova nadzire Nadzorni odbor, profesionalno tijelo istaknutih predstavnika akademske i poslovne zajednice. Može imati 11 članova, od kojih je jedan predstavnik radnika. Nadzornom odboru u radu pomaže i njegov Revizorski odbor kao savjetodavno tijelo. Najviše tijelo Zagrebačkog holdinga je Skupština. Čini ju Grad Zagreb kao jedini član društva koji zastupaju tri predstavnika člana, od kojih je jedan gradonačelnik Zagreba. Putem Skupštine društva, Grad Zagreb kao jedini osnivač provodi svoju ulogu i poslovnu politiku vlasnika.

Skupštinu povezanih društava kojima je Zagrebački holding d.o.o. osnivač i jedini imatelj poslovnih 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 biraju radnici.



## Upravljačka struktura ZGH d.o.o.

## Zagrebački holding d.o.o.



**Misija**

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

Učinkovito pružanje komunalnih usluga i drugih urbanih servisa odgovornim korporativnim poslovanjem orientiranim na postizanje i zadržavanje zadovoljstva svih uključenih nositelja interesa.

**Vizija**

*Biti pouzdan član zagrebačkih obitelji i pozitivna energija gradskog života.*

Postati sinonim ugodnog, organiziranog i zdravog življenja u Zagrebu, primjer izvrsnosti u pružanju javnih usluga te pokretač, promicatelj i nositelj poslovnog razvoja grada Zagreba i Republike Hrvatske.

**Članovi Uprave  
(na dan 31.12.2017.)**

Ana Stojić Deban	predsjednica Uprave
Daniela Franić	članica Uprave
Bernard Mršo	član Uprave

**Članovi Nadzornog odbora  
(na dan 31.12.2017.)**

Ljubo Jurčić	Predsjednik NO
Nikola Mijatović	zamjenik predsjednika NO
Gojko Bežovan	član NO
Ivan Šikić	član NO
Josip Budimir	član NO
Mihaela Grubišić Šeba	članica NO
Domagoj Bešker	član NO
Andrea Šulentić	članica NO
Mario Župan	član NO

**Skupština Društva  
(na dan 31.12.2017.)**

Milan Bandić	gradonačelnik Grada Zagreba, zajednički zastupnik predstavnika Člana
Olivera Majić	zamjenica gradonačelnika Grada Zagreba, predstavnica Člana
Slavko Kojić	predstavnik Člana

Struktura korporativnog upravljanja određena je Zakonom o trgovačkim društvima i njegovim osnovnim aktom te Izjavom o osnivanju društva. Povezana društva imaju svoje organe koji nadziru i prate njihov rad (osim društava AGM, Zagrebačka stanogradnja i Centar koja nemaju zakonsku obvezu osnivanja Nadzornog odbora), tako da sastavnice primjenjuju zatvoreni sustav korporativnog upravljanja u kojem su aktivirani mehanizmi svojstveni trgovackim društvima s ograničenom odgovornošću, dok se ustanovom upravlja sukladno pozitivnim aktima o ustanovama. Uprava Zagrebačkog holdinga postavlja ciljeve poslovanja društva i Grupe usvajanjem Plana poslovanja, kojim menadžment postavlja ciljeve te definira aktivnosti za njihovu realizaciju. Analize poslovanja za Upravu Zagrebačkog holdinga izrađuje Služba za kontroling Direkcije.

Voditelji podružnica i direktori društava zajedno s Upravom Zagrebačkog holdinga odgovorni su za donošenje odluka o ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima.

*Način rada i ponašanja definirani su Kodeksom korporativnog upravljanja Grupe Zagrebački holding. Svrha mu je uspostaviti, održati i razvijati visoke standarde korporativnog upravljanja i transparentnog poslovanja radi učinkovitog poslovanja i odgovornog upravljanja resursima u najboljem interesu građana Zagreba kao korisnika usluga. Kodeks je izrađen na temelju OECD-ovih Načela korporativnog upravljanja.*

**Etičnost i transparentnost**

Na razini Grupe također djeluju Etičko povjerenstvo i Povjerenstvo za reklamacije potrošača. Povjerenstvo za reklamacije potrošača djeluje kao tijelo za reklamacije na kvalitetu svih usluga iz djelatnosti Grupe Zagrebački holding.

Osnovna pravila etičnog ponašanja svih zaposlenika u Zagrebačkom holdingu kao i temeljne etičke vrijednosti u poslovnim odnosima te postupanja u slučaju njihovih povreda utvrđena su Etičkim kodeksom. Temeljna načela kojih su se obvezni držati svi zaposlenici bez obzira na kojoj se poziciji nalaze i koje poslove obavljaju su povjerenje i kolegialnost, zakonitost i stručnost u radu, timski rad i profesionalna komunikacija, uvažavanje potreba korisnika usluga, izbjegavanje i prevencija sukoba interesa, odgovorno upravljanje imovinom, poslovnim financijama i postupkom nabave, povjerljivost osobnih podataka i informacija o poslovanje te izbjegavanje primanja i davanja darova. Svi korisnici usluga, poslovni partneri i zaposlenici Zagrebačkog holdinga, uz osiguranje zaštite privatnosti, pisanim ili elektronskim putem mogu prijaviti nezakonito i/ili neetično postupanje u poslovanju, a prijave razmatra

Etičko povjerenstvo. Sve zaprimljene prijave nepravilnosti dodatno se provjeravaju te se o konačnom zaključku Etičkog povjerenstva obavještava prijavitelj, odnosno ako je došlo do povrede Etičkog kodeksa, obavijest o tome upućuje se Upravi Zagrebačkog holdinga. U tu svrhu osnovan je i Odbor za nepravilnosti zadužen za identificiranje i otklanjanje mogućeg nepravilnog, neprofesionalnog ili nezakonitog rada u Grupi.

U 2017. godini Odbor za nepravilnosti zaprimio je 54 predstavke, što je neznatan porast u odnosu na 2016. kad je zaprimljena 51 predstavka. Od toga je 39 riješeno, 13 odbačeno, a dvije predstavke su još uvijek u postupku rješavanja. Najveći broj predstavki poslali su zaposlenici, zatim sindikati i korisnici usluga, a u daleko najmanjem broju menadžment. Prevladavaju sumnje u nepravilnosti u poslovnim procesima, a zatim sumnje u nepravilnosti u radu zaposlenika i menadžmenta. Najveći broj predstavki odnosi se na sumnje u nepravilnosti u ZET-u (više od 60 posto), i Vodoopskrbi i odvodnji d.o.o. Od 39 riješenih predstavki, u osam je slučajeva potvrđena nepravilnost.

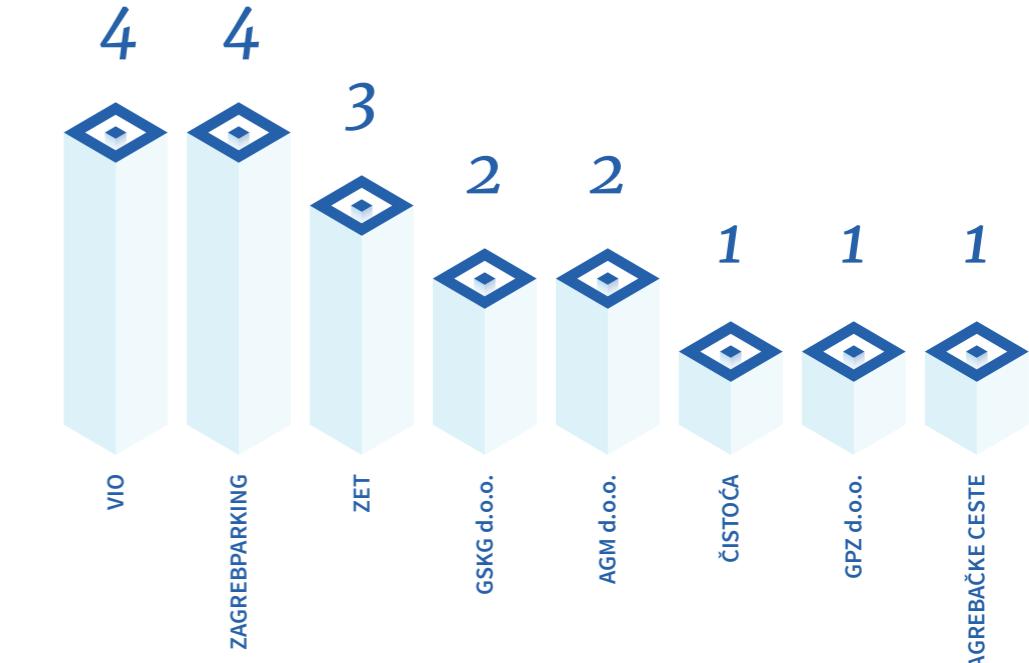
Etičko povjerenstvo održalo je sedam sjednica tijekom 2017. na kojima je razmatralo 18 prijava nepravilnosti. Broj prijava smanjio se za 14 posto u odnosu na 2016., kada je zaprimljena 21 prijava.

#### Pregled broja prijava prema grupama podnositelja

PODNOŠITELJI	BROJ PRIJAVA
Zaposlenici	10
Poslovni partneri	0
Građani/korisnici usluga	5
Anonimno	3
<b>UKUPNO PRIJAVA U 2017.</b>	<b>18</b>

Sastavnica	Broj	Podnositelj		Predmet		Status			Utemeljenost		Završetak				
		Anoniman	Pseudo	Potpisan	Menadžment	Radnici	Procesi	Razjašnjeno	Odbačeno	Traje	Da	Ne	Odgovor	Izvještaj	Preporuka
ZET	33	9	24	7	3	23	18	13	2	4	16	8	9	1	
Zagrebački digitalni grad	1	1				1	1				1			1	
Zrinjevac	1	1				1	1				1	1			
Zagrebparking	1	1				1	2				1		1		
Vladimir Nazor	2	1	1	1	1	1	1				2	1		1	
Zagrebačke ceste	2	1	1	1	1	1	2			1	1		1	1	
Čistoća	1	1				1	1				1		1		
VIO	4	4				4	4				4	2	2		
Zagrebački velesajam	1	1				1	1				1		1		
GPZ d.o.o.	1	1				1	1				1	1			
Uprava	1	1				1	1				1			1	
GSKG d.o.o.	1	1				1	1				1	1			
AGM d.o.o.	1	1				1	1				1	1			
ZGOS	2	2				1	1	2			2		2		
Tržnice Zagreb	2	2				2	2				2	1	1		
<b>Ukupno</b>	<b>54</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>5</b>

#### Pregled broja zaprimljenih prijava po podružnicama i ovisnim društvima



Prijave zaposlenih uglavnom su se odnosile na neprimjerno ponašanje na radnom mjestu te neprofesionalan i nekolegijalan odnos unutar podružnice. U svim slučajevima zatraženo je i očitovanje voditelja podružnica, odnosno direktora ovisnih društava te Službe za unutarnju reviziju i kontrolu. Sukladno dobivenim očitovanjima, prijave su se pokazale uglavnom neutemeljenim. Etičko povjerenstvo je o svakom predmetnu povratno obavijestilo

podnositelje prijava te po potrebi i upravu društva. Zaprimljeno je i pet prijava građana vezanih uz poslovanje ovisnih društava GSKG i AGM te podružnica ZET, Zagrebačke ceste i Zagrebparking. Etičko povjerenstvo je u svim navedenim slučajevima, u skladu s načinom rada propisanim Poslovnikom, nakon razmatranja očitovanja iz podružnica/ovisnih društava o svom konačnom zaključku povratno obavijestilo podnositelje prijava i Upravu društva.

Prijave Etičkom povjerenstvu, sukladno Poslovniku o radu, trebaju biti obrazložene, argumentirane i vlastoručno potpisane, kada se radi o prijavi putem dopisa ili treba navesti ime podnositelja ako su u elektronskom obliku. Pristigle anonimne prijave Etičko povjerenstvo nije moglo obraditi, budući da one nisu imale naznaku kontakta posiljatelja na koji bi se mogao uputiti odgovor. Međutim, ako članovi Etičkog povjerenstva zaključe da je dobivena prijava relevantna, ona se proslijeđuje Službi za unutarnju reviziju i kontrolu. Nije bilo takvih prijava u 2017.

## Borba protiv korupcije

Politika nulte stope tolerancije na korupciju iskazana je kroz više dokumenata i akata Zagrebačkog holdinga - Kodeks korporativnog upravljanja i Etički kodeks čije provođenje nadzire Etičko povjerenstvo. Sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama uređeno je pravo na pristup informacijama i ponovno korištenje informacija. Također, kriteriji, mjerila i načela te postupak dodjele sponzorstava i donacija u društвima Zagrebački holding d.o.o. i Gradska plinara Zagreb d.o.o. definirani su pravilnikom.

Uređen je i mehanizam kontrole vlasnika, Grada Zagreba, nad svim područjima poslovanja Zagrebačkog holdinga, od zapošljavanja do finansijskog poslovanja i postupaka nabave. Među ostalim, Programom rada za suzbijanje korupcije u Gradu Zagrebu za 2016. i 2017. obuhvaćen je i Zagrebački holding. Programom rada obuhvaćeno je 12 prioritetnih područja. Među ostalim, financiranje političkih stranaka, ostvarivanje prava na pristup informacijama, javna nabava, širenje svijesti o štetnosti korupcije, mediji te ispitivanje javnog mijenja o korupciji. Provedba i praćenje realizacije programa suzbijanja korupcije za Grad Zagreb u ingerenciji je Antikorupcijskog povjerenstva Grada Zagreba koje izvješće o radu podnosi Skupštini Grada Zagreba. Izvješćem za 2016. godinu bio je obuhvaćen i Zagrebački holding. Izvješće Antikorupcijskog povjerenstva Grada Zagreba za 2017. godinu, u trenutku objave ovog nefinansijskog izvješća još nije bilo dostupno.

## Sustavi upravljanja u podružnicama i ovisnim društвima

Usmjerenost na kvalitetu, zaštitu okoliša i očuvanje prirodnih resursa neki su od prioriteta Grupe, što je vidljivo i u značajnom broju certifikata podružnica Zagrebačkog holdinga i ovisnih društava: ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, OHSAS 18001, ISO 22000, kao i drugih posebnih certifikata i standarda svojstvenih različitim djelatnostima Grupe.

### Implementirani certifikati u Grupi Zagrebački holding

PODRUŽNICE I OVISNA DRUŠTVA GRUPE	CERTIFIKATI
Gradska ljekarna Zagreb	ISO 9001:2008
Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o.	ISO 9001:2015
Gradska plinara Zagreb d.o.o.	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2011
GSKG d.o.o.	ISO 9001:2008
Čistoća	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007
Gradska groblja	ISO 9001, ISO 14001
Robni terminali Zagreb	ISO 9001:2015
Tržnice Zagreb	ISO 9001:2008, CODEX ALIMENTARIUS certificiran u skladu s TUV NORD CERT postupcima (HACCP sustav kontrole)
Zagrebačke ceste	ISO 9001:2008
ZGOS	ISO 9001: 2008 , ISO 14001:2008
Zrinjevac	ISO 9001, ISO 14001
Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	ISO 9001:2015, ISO 22000:2005, HRN EN ISO/IEC 17025:2007
Vladimir Nazor	U 2017. podružnica je nastavila s provođenjem sustava normi za upravljanje kvalitetom (ISO 9001), okolišem (ISO 14001:2004) i sigurnošću hrane (ISO 22000:2005 – HACCP) usvojenih 2006. godine, premda nije izvršena njihova recertifikacija.

## Sudjelujemo, pratimo i podupiremo...

- Razvojnu strategiju Grada Zagreba za razdoblje do 2020.
- Strategiju razvoja urbane aglomeracije Zagreb za razdoblje do 2020.
- Digitalnu agendu za Europu 2020.
- Strategiju razvoja javne uprave za razdoblje 2015.-2020.
- Strategiju e-Hrvatska 2020.
- Zagrebačku strategiju izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom
- Izradu Master plana Grada Zagreba, Zagrebačke i Krapinsko-zagorske županije
- Akcijski plan energetski održivog razvitka Grada Zagreba te Akcijski plan energetske učinkovitosti Grada Zagreba za razdoblje 2017.-2019.

## Dobrovoljne vanjske inicijative

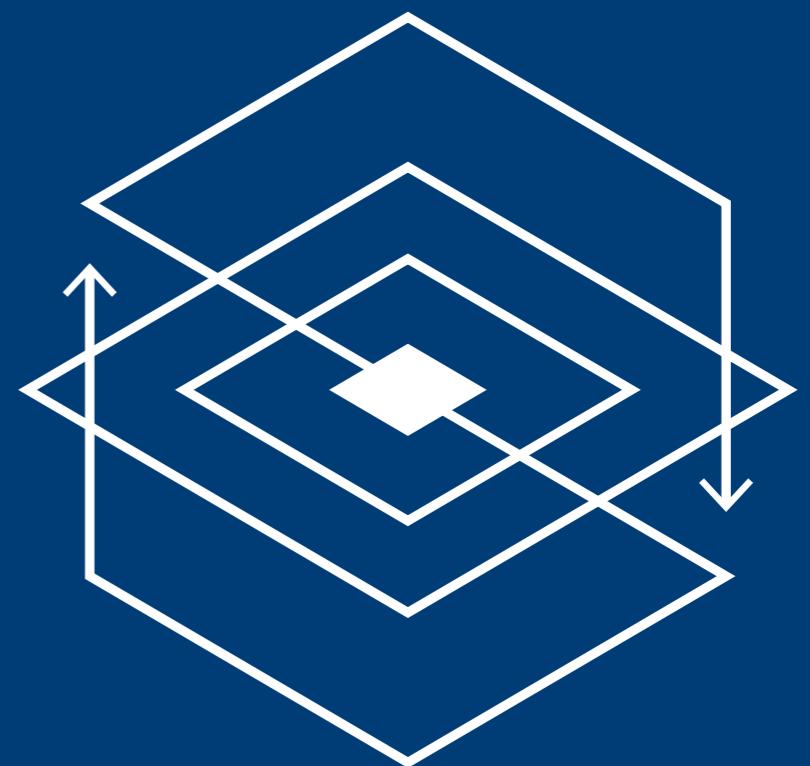
- Smjernice OECD-a za korporativno upravljanje
- Načela korporativnog upravljanja ecoDa za neuvrštena društva
- Organiziranjem dobrovoljnih javnozdravstvenih akcija Gradske ljekarne Zagreb, slijedimo smjernice Svjetske zdravstvene organizacije u pogledu smanjenja preuranjene smrtnosti zbog kroničnih nezaraznih bolesti do 2025.

*U studenom 2017. Uprava Zagrebačkog holdinga donijela je odluku o usvajanju plana podjele Društva, osnivanjem novih trgovačkih društava s ograničenom odgovornošću za podružnice Zagrebački električni tramvaj i Zagrebački velesajam. Ovim Planom podjele nastavlja se postupak restrukturiranja započet 2013. godine, sukladno usvojenim poslovnim politikama. Njime se izdvajaju pojedine djelatnosti u posebna trgovačka društva, s ciljem učinkovitijeg raspolažanja imovinom te provođenja efikasnije unutarnje organizacije uz istovremenu racionalizaciju troškova.*

## Članstva

- Hrvatska udruga poslodavaca
- Hrvatska gospodarska komora
- Hrvatska komora inženjera građevinarstva
- Hrvatska komora inženjera strojarstva
- Hrvatska komora ovlaštenih inženjera geodezije
- Hrvatska stručna udruga za plin
- Hrvatski zavod za norme
- Hrvatsko mjeriteljsko društvo
- Hrvatsko društvo za kvalitetu
- Udruga za promicanje zaštite – Hrvatski inženjerski savez
- Hrvatska udruga za zdravo radno mjesto
- Hrvatska grupacija vodovoda i kanalizacije
- Hrvatsko društvo za zaštitu voda
- CROLAB - Hrvatski laboratoriјi
- UFI - Međunarodno udruženje velesajamskih gradova
- EAA - European Arenas Association
- Europsko udruženje značajnih povijesnih groblja
- Udruge poslodavaca u zdravstvu
- ESPORG - Europsko udruženje sigurnih parkirališta
- Udruga hrvatskih tržnica
- Udruga hrvatskih putničkih agencija
- Kamping udruženje Hrvatske
- Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske
- Hrvatska parking udruga
- Hrvatski klaster konkurentnosti kreativnih i kulturnih industrija
- Zajednica nakladnika

## *5 / Strategija i ciljevi*



## 5 / Strategija i ciljevi

**Zagrebački holding** u vrlo zahtjevnom regulatornom i društvenom okruženju svoje napore usmjerava na postizanje dugoročne održivosti. Pritom nastoji osigurati kontinuitet i kakvoću usluga, uz što više dodatnih pogodnosti za stanovnike Zagreba.

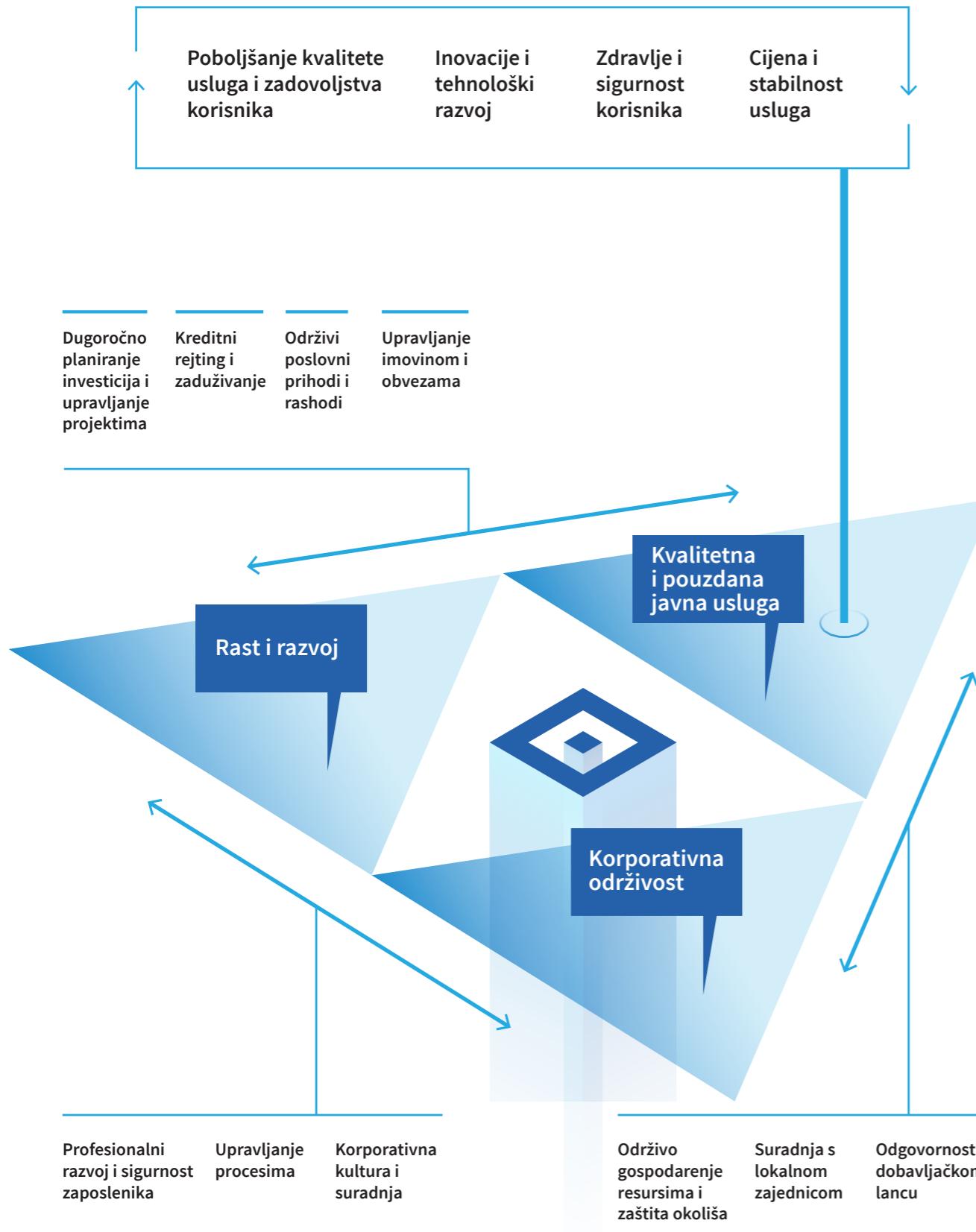
### Propitivanje održivosti u temelju poslovne strategije

Poslovna strategija Zagrebačkog holdinga oslonjena je na svakodnevno propitivanje zahtjeva održivosti, kako finansijske, tako i okolišne i društvene. Svaki od tri ključna poslovna aspekta u svojem objašnjenju sadrže i utjecaje Zagrebačkog holdinga na održivi razvoj grada i Hrvatske koji se sagledavaju šire od finansijske održivosti i pružanja usluga korisnicima. Zagrebački holding u vrlo zahtjevnom regulatornom i društvenom okruženju, uz složeni interni upravljački sustav, svoje napore usmjerava na postizanje dugoročne održivosti. Pri tome nastoji osigurati kontinuitet i kakvoću usluga, uz što više dodatnih pogodnosti za stanovnike Zagreba, posebno za ranjive skupine građana.

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

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

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



Grupa Zagrebački holding identificirala je različite rizike poput finansijskih (tržišne, valutne, kamatne, kreditne, rizik likvidnosti), ali i klimatske i regulatorne rizike koji prate aktivnosti pojedinih podružnica i društava koji su pružatelji usluga iz područja gospodarenja prirodnim resursima, opskrbe pitkom vodom i odvodnje, usluge distribucije i opskrbe plinom te javne usluge sakupljanja, prijevoza i obrade otpada.

**Politički rizik** - uključuje sve rizike povezane s mogućom političkom nestabilnošću, što se u konačnici odražava i na gospodarstvo, integritet i postojanje države kao takve. Članstvo Republike Hrvatske u Europskoj uniji, osim brojnih koristi za države članice, pa tako i u Republiku Hrvatsku, donosi i obveze poštivanja pravila Europske unije, kao i prilagođavanje kojim se umanjuje sistemski rizik države te osigurava njen integritet i opstojnost. Politički i opći društveni rizik svojstven je svim dijelovima društva i na njega se, u pravilu, ne može individualno utjecati.

**Finansijski rizici** - U 2017. godini značajno je smanjena izloženost Grupe valutnom riziku, uslijed izdanja kunskih obveznica te otkupa euroobveznica. Grupa također nije značajno izložena riziku promjene kamatne stope, budući da je 26 posto kreditnih i obveza po leasingu vezano uz varijabilnu kamatnu stopu, dok je 74 posto ukupnih kreditnih obveza ugovoreno s fiksnom kamatnom stopom. Kamatni rizik Grupe u 2017. smanjen je uslijed refinanciranja obveznica, tj. izdanjem nove tranše obveznica uz nižu kamatnu stopu u odnosu na prethodno zaduženje.

**Rizik promjene porezne regulative** - kako je Grupa u 100 postotnom vlasništvu Grada Zagreba ovisi o strukturnoj ispravnosti fiskalne politike u Gradu Zagrebu i Republici Hrvatskoj. S tim u vezi postoji mogućnost da zbog promjene porezne regulative Grad Zagreb ostvari manji prihod od poreza i prikeza. Navedena okolnost može negativno utjecati na mogućnost Grada Zagreba da ispunjava preuzete obveze (uključujući i subvencioniranje pojedinih usluga koje pruža Grupa) te na mogućnost Grada Zagreba da ugovara nove poslove s Grupom, što bi se moglo negativno odraziti i na prihode koje Grupa ostvaruje od Grada Zagreba.

**Rizik promjene statusa** - moguće je da, uslijed promjene u mjerodavnoj regulativi, dođe do promjene statusa društava Grupe, kao i do promjena u poslovanju ili tržišnom položaju. Moguće je i da će u budućnosti biti usvojeni zakoni ili drugi propisi u skladu s kojima će biti potrebno provesti slične statusne ili druge promjene koje bi mogle utjecati na društva Grupe, njihovo poslovanje ili tržišni položaj.

**Rizik sudskih postupaka** - članice Grupe su stranke u raznim sudskim, upravnim i sl. postupcima i u svojstvu tužitelja i u svojstvu tuženika.

**Rizik poslovnog okruženja i utjecaja regulatora i Grada Zagreba na određivanje cijena za pojedine usluge** - cijene pojedinih djelatnosti Grupe pod utjecajem su regulatora i Grada Zagreba kao jedinice lokalne samouprave. Dio aktivnosti Grupe, pa tako i određivanje cijena usluga koje proizlaze iz takvih aktivnosti, reguliraju pojedina tijela u Republici Hrvatskoj (npr. Hrvatska energetska regulatorna agencija), dok je dio pod značajnim utjecajem Grada

Zagreba. Osim što se Grupa bavi komunalnim i energetskim djelatnostima koje se obavljaju kao javna usluga, odnosno kao javna služba, poslovni segment Grupe obuhvaća i tržišne djelatnosti. Poslovni subjekti svakodnevno su izloženi riziku koji proizlazi iz društvenih trendova, dinamičnog poslovnog okruženja i promjena regulatornog okruženja.

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

**Rizik nemogućnosti utvrđivanja i registriranja prava vlasništva nad nekretninama evidentiranim u poslovnim knjigama** - Grupa u svojim poslovnim knjigama ima evidentiran veliki broj nekretnina, od kojih većina ima riješen imovinsko-pravni status. S druge strane, za preostali dio nekretnina imovinsko-pravni status nije konačno riješen. Riječ je o nekretninama koje članice Grupe imaju u svom posjedu, ali u zemljišnim knjigama nisu upisane kao vlasnici zbog nedostatne dokumentacije, nemogućnosti utvrđivanja pravnog sljeda, nesređenog zemljišnoknjižnog stanja, pitanja povrata ili slično. Rizik koji se odnosi na mogućnost provedbe uknjižbe prava vlasništva i potpunog rješavanja imovinsko-pravnih odnosa u pogledu nekretnina nije specifičan samo za Grupu, već je povezan s općenito kompleksnim zemljišno-knjižnim stanjem nekretnina u Hrvatskoj. S tim u vezi, neovisni revizor naveo je kako postoji određena neizvjesnost u pogledu rješavanja statusa te imovine.

**Ekološki rizik** – ekološki rizici u prvom redu mogu utjecati na sigurnost i kontinuitet opskrbe proizvoda i usluga Grupe te na samu potražnju. Djelatnost Grupe u dijelu gospodarenja otpadom uključuje, između ostalog, sakupljanje, prijevoz te obradu otpada. Grupa prema svojim najboljim saznanjima trenutno ispunjava uvjete propisane posebnim propisima u obliku dozvola koje su joj potrebne za obavljanje pojedinih djelatnosti. Međutim ne može jamčiti da u budućnosti neće snositi značajne troškove zbog eventualnog kršenja takvih propisa kao i troškove radi otklanjanja takvih kršenja propisa ili troškove koji su rezultat promjene zakonodavnih okvira koji reguliraju pojedine djelatnosti.

---

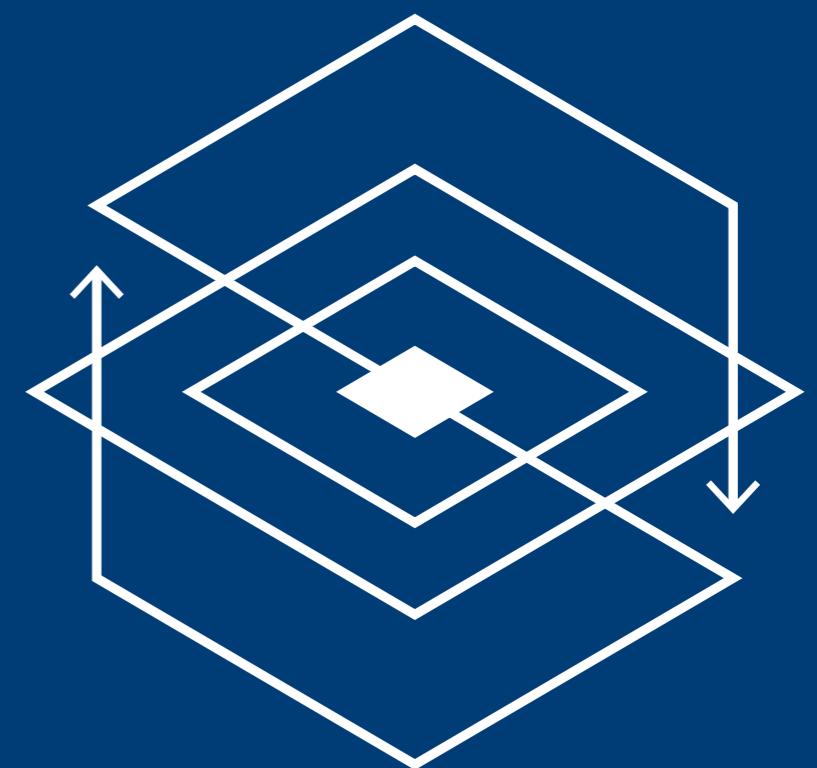
*Izravne finacijske posljedice zbog klimatskih promjena  
prvenstveno utječu na potrebu povećanja ulaganja u sustave  
visoke energetske učinkovitosti, kao što su energetska obnova,  
uvodenje obnovljivih izvora energije i ostale tehnološke inovacije.  
Zagrebački holding očekuje da će potaknuta ulaganja doprinijeti  
smanjenju troškova energije te na taj način osigurati uštede.*

---

U slučajevima vremenskih nepogoda većih razmjera (poplava, potresa i slično), službe za hitne intervencije kao i ostali resursi stavljuju se na najviši stupanj pripravnosti kako bi se građanima Zagreba osigurala dostupnost svih usluga od javnog interesa.

Na najveći broj identificiranih rizika Zagrebački holding ne može utjecati. No uzimanjem u obzir njihovog mogućeg utjecaja na sadašnje i buduće poslovanje, identificirani rizici se uključuju u sve procese planiranja poslovanja s ciljem umanjivanja njihovog stvarnog ili potencijalnog utjecaja te postizanja održivog dugoročnog razvoja.

## 6 / Što je važno



## 6 / Što je važno

**Određivanje** materijalnih tema za 2017. godinu obuhvatilo je nekoliko faza savjetovanja i zajedničkog rada izvještajnog tima. S ciljem cjelovitog sagledavanja materijalnih utjecaja Grupe Zagrebački holding proširen je popis dionika, čime je omogućena preciznija identifikacija pojedinačnih i skupnih utjecaja Grupe.

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

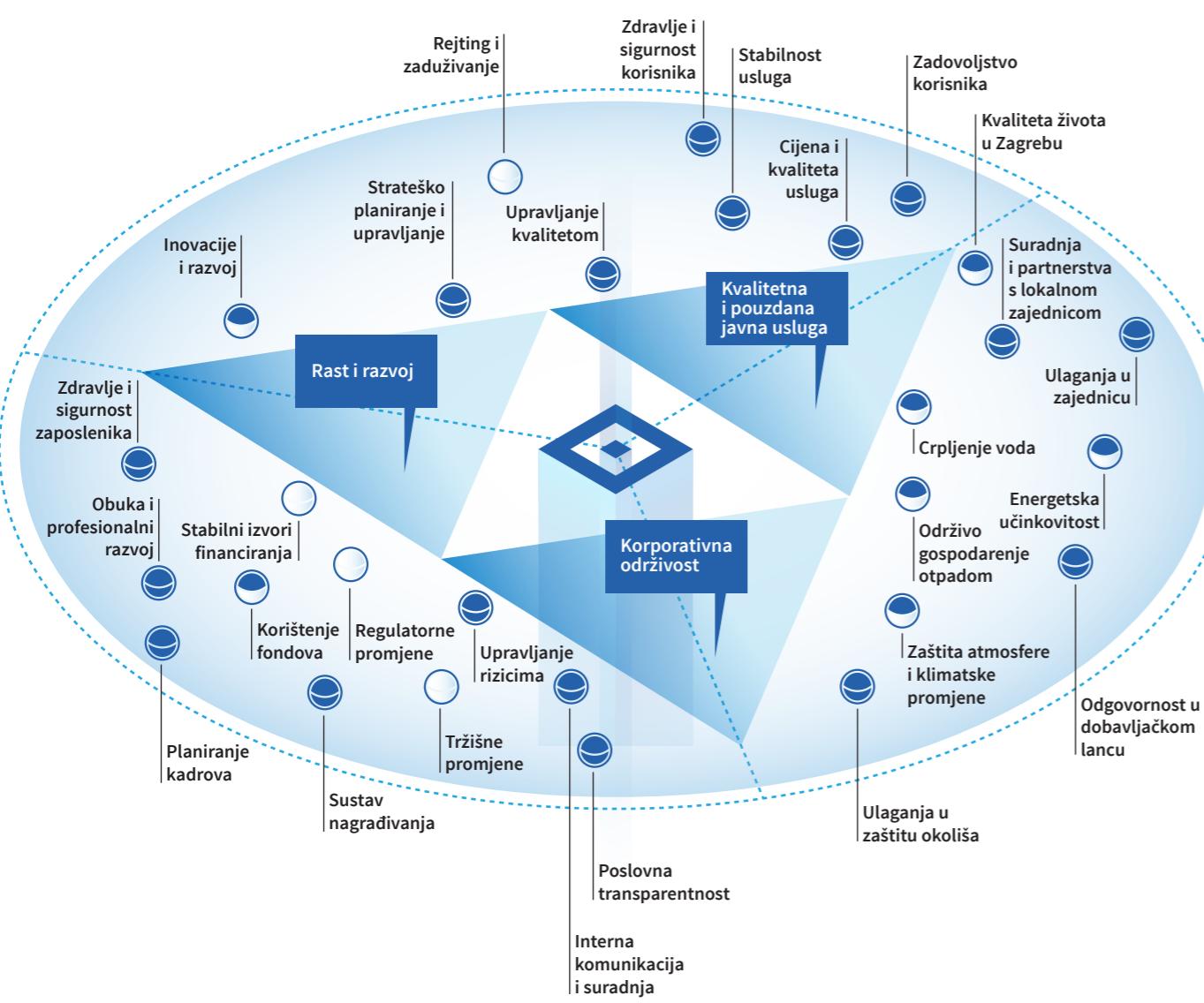
Određivanje materijalnih tema Grupe Zagrebački holding za 2017. godinu obuhvatilo je nekoliko faza savjetovanja i zajedničkog rada tima za pripremu izvješća o održivosti. S ciljem cjelovitog sagledavanja materijalnih utjecaja Grupe Zagrebački holding proširen je popis dionika ili interesno-utjecajnih skupina u odnosu na onaj utvrđen u prethodnom izvještajnom razdoblju. Time je omogućena preciznija identifikacija pojedinačnih i skupnih utjecaja Grupe Zagrebački holding na okolinu, mogućih utjecaja okoline na održivost poslovanja, kao i granice utjecaja.

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

*Različitim dijaloškim tehnikama, sudionici su identificirali 31 ključno pitanje, kao i njihove granice, odnosno odredili su mjesto utjecaja: unutar ili izvan organizacije. Pitanja su potom grupirana u četiri kategorije: ekonomska, finansijska i tržišna pitanja, okolišna, organizacijska pitanja i društvena pitanja.*

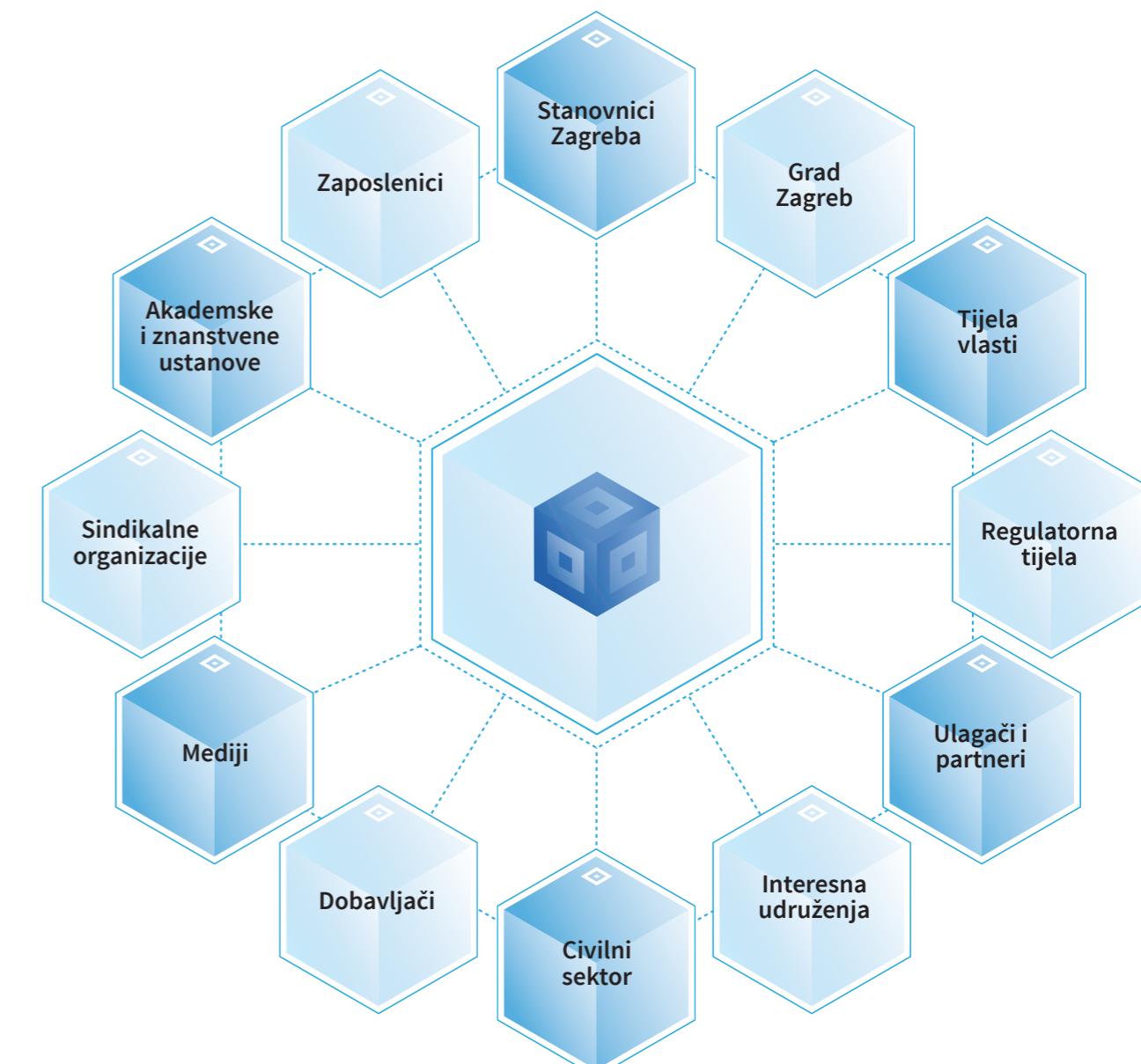
U sljedećem su koraku uključeni ocjenjivali važnost uočenih pitanja, kako bi ih se uvrstilo u matricu materijalnosti. Svako od pitanja sudionici su ocijenili ocjenom od 1 do 5 (1 ocjena najmanje, 5 ocjena najveće važnosti), prema četiri kriterija – finansijskom i razvojnom utjecaju na poslovanje Zagrebačkog holdinga, regulatornom i političkom utjecaju, društvenim trendovima i očekivanjima dionika te utjecaju inovacija i tehnološkog razvoja. S obzirom na utvrđena materijalna pitanja određeni su i relevantni pokazatelji učinka iz GRI standarda (standarda Globalne inicijative za izvještavanje), kao i sadržaj samog izvještaja.

Prikaz pokazuje najvažnije utjecaje na održivost poslovanja Grupe Zagrebački holding koji su trodimenzionalno položeni oko osnovnih stupova poslovne strategije organizacije. Njima su obuhvaćeni svi bitni tržišni, gospodarski, unutar-organizacijski, društveni i okolišni utjecaji za Zagrebački holding. Utjecaji istaknuti punim kružićem prikazuju utjecaje koje su prvenstveno smješteni unutar organizacije te njima Zagrebački holding treba aktivno upravljati. Utjecaji prikazani praznim kružićem smješteni su izvan organizacije, a podijeljeni kružići prikazuju utjecaje koji se nalaze i unutar i izvan organizacije. Što je utjecaj važniji smješten je bliže središtu prikaza.



## Dionici Zagrebačkog holdinga

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



*Tijekom 2017. godine provedeno je niz informacijskih, komunikacijskih i edukativnih aktivnosti, održani su tematski sastanci i razgovori s pojedinim skupinama dionika, kao i događaji na kojima je bilo prilike za razgovore s građanima. Predstavnici Zagrebačkog holdinga sudjelovali su i na skupovima i raspravama u kojima su se razmjenjivala mišljenja o različitim temama koje su važne za njegovo djelovanje.*

*Stanovnike grada Zagreba*, ujedno i korisnike usluga koje pružaju članice Grupe, organizacija svakodnevno uključuje u dijalog s ciljem dobivanja povratnih informacija. Povratne informacije podloga su za unaprjeđivanje procesa, poboljšanje poslovanja i umanjivanje negativnih utjecaja. Na raspolaganju su im brojni kanali komunikacije poput korisničkih centara ovisnih društava, ali i središnjeg Centra za korisnike koji objedinjuje sve usluge iz domene rada Zagrebačkog holdinga. Tu su i Pozivni centar, internetske stranice sastavnica Grupe i samog Holdinga kao i jedinstveni račun Zagrebačkog holdinga koji također daje informacije o mogućnostima uključenja, a vrlo često uključuje i edukativno-informativne sadržaje. Podružnice i ovisna društva redovito provode godišnje ankete o zadovoljstvu kvalitetom usluge te njihove rezultate uključuju u postupke planiranja investicija i poboljšanja usluga.

Sukladno korporativnoj kulturi Zagrebačkog holdinga, zaposlenici su pozvani svoje mišljenje i prijedloge dati svakodnevno, korištenjem različitih kanala i mehanizama. Na razini Holdinga na raspolaganju su im različiti mehanizmi participacije kroz sindikalno djelovanje te u komunikaciji sa stručnim službama zaduženima za upravljanje ljudskim resursima. Prava i položaj zaposlenika jamče i Temeljni kolektivni ugovor društva Zagrebački holding te kolektivni ugovori u ovisnim društвima. U Grupi Zagrebački holding djeluje 31 sindikat, što nacionalnih saveza, što sindikata koji djeluju samo unutar organizacije. S predstavnicima sindikata održavaju se redoviti sastanci, uključuje ih se u postupke donošenja odluka kroz sudjelovanje ili savjetovanje te ih se na vrijeme obavještava o svim promjenama u poslovanju.

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

Suradnja s *dobavljačima* provodi se na način da se potencijalni dobavljači uključuju u postupke prethodnog savjetovanja, sukladno Zakonu o javnoj nabavi.

Kao izdavatelj obveznica na tržištu kapitala, Zagrebački holding javno objavljuje sve propisane informacije na vlastitim internetskim stranicama, kao i na stranicama Zagrebačke burze i HANFA-e. Komunikacija s *ulagačima i partnerima* odvija se kroz pravodobno informiranje o aktivnostima i rezultatima poslovanja, u skladu s načelima korporativnog upravljanja.

Javnost se kroz *medije i različite druge kanale* pravodobno informira o svim važnim aspektima poslovanja Zagrebačkog holdinga i uslugama. Pri tome se sve više koriste društvene mreže kao sredstvo uključivanja korisnika, naročito mlađe populacije. U suradnji s regulatorima i nadležnim ministarstvima, Zagrebački holding aktivno sudjeluje u razvoju politika i zakonske regulative.

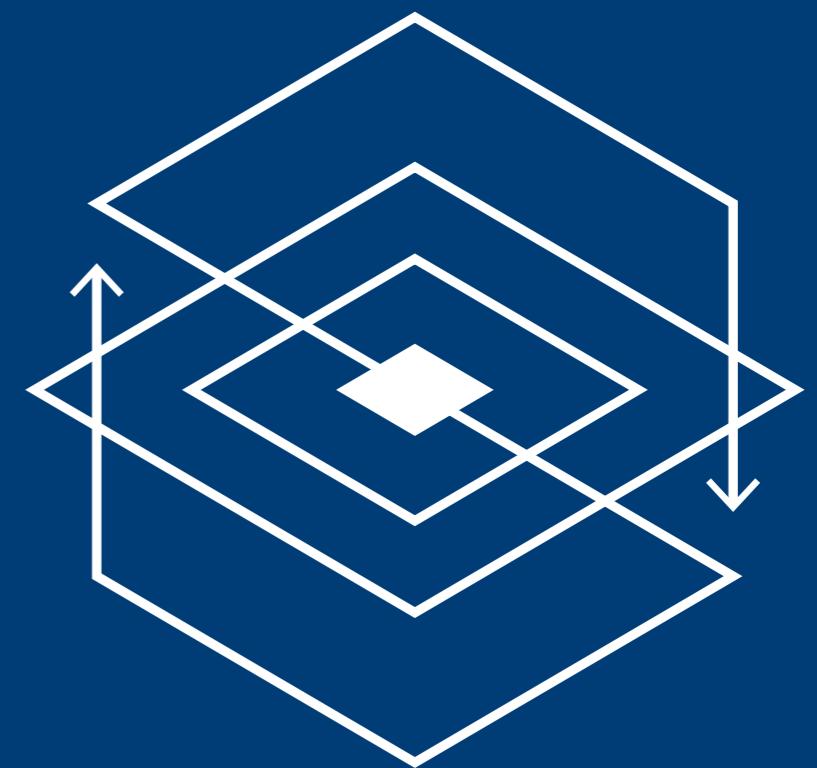


Bazenski kompleks u Srednjoj školi Jelkovec  
otvoren je u svibnju 2017.



Tehnološki park Zagreb, otvoren u travnju 2017.  
na Zagrebačkom velesajmu, koncipiran je u 118  
zasebnih modularnih radnih jedinica.

## 7 / Stvaranje vrijednosti



## 7 / Stvaranje vrijednosti

**Većina** poslovnih djelatnosti Grupe mogu se smatrati uslugama od općeg gospodarskog interesa, koje su presudne za Zagreb i njegove građane. Podružnice i društva pokreću i provode brojne projekte kako bi usluge i servisi koje svaki dan pružaju omogućile Zagrepčanima zdrav, ugodan i siguran život.

Finansijska održivost, planiranje i upravljanje investicijama i projektima, stabilnost, kontinuitet i prihvatljive cijene usluga te zadovoljstvo korisnika neka su od pitanja koja Zagrebački holding prepoznaje kao najvažnija za ostvarivanje pozitivnog utjecaja na svoju održivost i održivost Zagreba. Podružnice i društva pokreću i provode brojne projekte, samostalno ili u suradnji s drugim organizacijama, institucijama i Gradom Zagrebom kako bi usluge i servisi koje svaki dan pružaju omogućile Zagrepčanima i lokalnoj zajednici zdrav, ugodan i siguran život, što je misija koju prate različiti izazovi, od upravljačkih do organizacijskih.

### Osnovni finansijski pokazatelji za 2017.

GRUPA Zagrebački holding	IZNOS
Poslovni prihodi	5.221.257 tisuća kuna
Poslovni rashodi	5.118.880 tisuća kuna
Plaće i prava zaposlenika	1.678.606 tisuća kuna
Plaćanja pružateljima kapitala	209.873 tisuća kuna
Plaćanja državi	924.256 tisuća kuna
Ulaganja u zajednicu	8.339 tisuća kuna

Zagrebački holding svoje poslovanje utemeljuje na tri srednjoročna strateška cilja: osiguranju kvalitetne i pouzdane javne usluge, rastu i razvoju te korporativnoj održivosti.

## Planiranje, financiranje, upravljanje projektima

Većina poslovnih djelatnosti Grupe mogu se smatrati uslugama od općeg gospodarskog interesa, koje su presudne za Grad Zagreb i njegove građane. Grupa jedina u gradu Zagrebu obavlja usluge vodoopskrbe i odvodnje i javnog prijevoza. Grupa je također jedini sudionik koji djeluje u poslovnom segmentu upravljanja i održavanja javnih cesta u Zagrebu (županijske i lokalne ceste) i nerazvrsnati cesta (Zagrebačke ceste), jedina se bavi održavanjem zelenih javnih površina u Zagrebu (Zrinjevac) te javnom uslugom prikupljanja i odvoza miješanog komunalnog otpada (Čistoća). Poslovanju Grupe pogoduje dugoročna priroda ugovora s Gradom Zagrebom, kao i druge značajne finansijske te izravne ili neizravne potpore Grada Zagreba, jedinog člana Grupe.

### Kapitalni projekti

Grad Zagreb i Zagrebački holding glavni su investitori *projekta rekonstrukcije kompleksa Kliničke bolnice „Sveti Duh“* dogradnjom dnevne bolnice s podzemnom garažom. Gradnja je započela u svibnju 2017., a završetak gradnje planiran je za svibanj 2019.

U 2017. završena je *izgradnja sportske dvorane* kapaciteta 700 sjedećih mjesta s bazenom u Srednjoj školi Jelkovec. U objektu površine 6 300 m<sup>2</sup> nalazi se veliki bazen, rekreativni i dječji bazen, s pratećim sadržajima smještenim u podrumskog dijelu, a u okviru galerijskog prostora s tribinama nalazi se i ugostiteljski objekt te poslovni prostor. Trodijelna sportska dvorana s pratećim prostorima i opremom u prizemlju te trim kabinet, teretana, prostor za gimnastiku i garderobe, koje su smještene u podrumu, prostiru se na 4 600 m<sup>2</sup>.

Tijekom 2017. započeta je i *izgradnja Osnovne škole Hrvatski Leskovac*. Jedna od budućih najmodernijih škola, ukupnog kapaciteta za oko 320 učenika u 16 razrednih odjela, sastojat će se od prizemlja i kata s dvodijelnom sportskom dvoranom i vanjskim prostorom. S obzirom na gradsku politiku smanjenja energetske potrošnje i primjene obnovljivih izvora energije, ova odgojno- obrazovna ustanova pripadat će energetskom razredu A. Predviđeni završetak radova je kolovoz 2018.

*U 2017. na Zagrebačkom velesajmu otvoren je Tehnološki park Zagreb površine 7 313 četvornih metara. Vrijedan je 17 milijuna kuna i u njemu će raditi 110 "startup" poduzeća s oko 350 zaposlenih. Namijenjen je razvoju "startup" scene, kreiranju i stvaranju inovativnih i visokotehnoloških rješenja. Prostor je koncipiran u 118 zasebnih modularnih radnih jedinica, uz dvorane za sastanke, zajedničke prostore i laboratorije, nalazi se i Centar za računalnu forenziku, Centar za sučelja, elektroniku i tehnologiju zaštite okoliša.*

## Financijska održivost

U lipnju 2017. potencijalnim investitorima predstavljeno je izdanje druge tranše obveznica, nominalnog iznosa do 500 milijuna kuna. zajedno s obveznicama prve tranše iz 2016. one čine jedinstveno izdanje obveznica ukupnog nominalnog iznosa do 2,3 milijarde kuna po fiksnoj godišnjoj kamatnoj stopi od 3,875 posto i dospijećem 2023. godine. Ovim su na stranom tržištu kapitala u cijelosti otplaćene euro obveznice izdane 2007. u ukupnom iznosu od 300 milijuna eura. Interes domaćih investitora za kunskom obveznicom Zagrebačkog holdinga znatno je nadmašio visinu izdanja. Ukupna potražnja je iznosila skoro 4 milijarde kuna, što ukazuje na povjerenje investitora u budućnost Zagrebačkog holdinga.

*Međunarodna rejting agencija Moody's je u ožujku 2017. objavila da je promijenila kreditni rejting Zagrebačkog holdinga iz negativnog u stabilan. Izgledi su poboljšani zbog smanjenja kreditne zaduženosti u stranoj valuti, refinanciranja obveznica, odnosno stabilnosti financijskog poslovanja i likvidnosti, a na pozitivnu promjenu utjecala je i kontinuirana podrška Grada Zagreba, koju Moody's prepoznaje kao snažnu institucionalnu povezanost. U svibnju je Moody's povećao ocjenu Zagrebačkog holdinga sa Ba3 na Ba2 sa stabilnim izgledima.*

*U 2017. godini Grupa Zagrebački holding je realizirala ulaganja u ukupnoj vrijednosti od 620,8 milijuna kuna, od čega je 26,91 milijuna kuna financirano sredstvima Europske unije.*

### Sufinancirani projekti i djelatnosti

Na razini Grupe djeluje tim za pripremu i vođenje projekata sufinciranih putem bespovratnih sredstava fondova Europske unije i državnih potpora. Svrha formiranja tima je povećanje efikasnosti u odabiru i pripremi projekata za financiranje iz EU fondova i davatelja državnih potpora, protočnja komunikacija na projektima unutar Grupe Zagrebački holding, poboljšanje suradnje i koordinacije u odabiru projekata s nadležnim Uredom za programe i projekte EU Grada Zagreba, intenziviranje suradnje s nadležnim ministarstvima i fondovima, priprema za donošenje odluka te utvrđivanje prioriteta na relaciji podružnica/ovisna društva - Uprava Zagrebačkog holdinga.

GSKG d.o.o. je na poziv Ministarstva graditeljstva i prostornog uređenja dostavio 37 projektnih prijedloga energetske obnove višestambenih zgrada u ime suvlasnika zgrada. Ministarstvo je za svih 37 projektnih prijedloga (zgrada) donijelo odluku o financiranju projekata čija ukupna vrijednost iznosi 111.307.090,85 kuna, od čega 61.215.450,70 kuna sufinancira EU iz Europskog fonda za regionalni razvoj u sklopu Operativnog programa Konkurentnost i kohezija 2014.-2020. Za sljedeći natječaj za sufinanciranje energetske obnove višestambenih zgrada najavljen za kraj 2019. godine, GSKG planira pripremiti za prijavu više od 60 zgrada.

Kroz podružnicu ZET i u 2017. godini nastavljeno je sudjelovanje Zagrebačkog holdinga u izradi **Masterplana prometa zagrebačkog metropolitanskog područja**, projekta čiji je nositelj trgovačko društvo Integrirani promet zagrebačkog područja (IPZP). Masterplan prometa bit će podloga za prijavu projekata iz EU fondova. Projekti Zagrebačkog holdinga koji se pripremaju za potencijalno sufinanciranje iz Operativnog programa Konkurentnost i kohezija, prioritetne osi 7 Povezanost i mobilnost, ali i tzv. ITU mehanizma (Mehanizmi integriranih teritorijalnih ulaganja) uključuju nabavu novih autobusa i tramvaja, obnovu tramvajske infrastrukture, sustav za nadzor i upravljanje prometom, kao i sustav za videonadzor i brojanje putnika.

---

*U listopadu 2017. potpisani su ugovori o dodjeli bespovratnih sredstava za nabavu 15 autobusa za potrebe ZET-a. Ograničeni postupak dodjele bespovratnih sredstava, u sklopu Operativnog programa Konkurentnost i kohezija, provelo je Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture. U cijelokupnom će iznosu biti financirani svi tzv. prihvatljivi troškovi, od kojih se 85 posto odnosi na sredstva iz Kohezijskog fonda, a preostalih 15 posto financirat će se iz državnog proračuna.*

Preostale troškove podmiruje Zagrebački holding, odnosno podružnica ZET. Pokrenute su i aktivnosti pripreme dokumentacije za dobivanje još 45 milijuna kuna bespovratnih sredstava za nabavu novih autobusa.

### **Druge subvencionirane aktivnosti:**

- Zagrebački električni tramvaj - subvencija Grada Zagreba za dio troškova poslovanja nastalih obavljanjem usluge prijevoza putnika u javnom prometu na području grada u iznosu od 535.442.792 kune.
- Zagrebački velesajam - subvencije Grada Zagreba u iznosu od 1.877.474 kuna: za sajam Interliber 785.600 kuna, sajam Ambienta 1.000.000 kuna, sajam Infogamer 36.000 kuna, sajam Nautika 20.000 kuna i sajam Pravo doba 35.874 kuna te 100.000

kuna subvencije Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja za organizaciju sajma Ambienta.

- Arena Zagreb - subvencije za finansijski najam dvorane Arena u iznosu od 39.748.480 kuna te subvencije za operativne troškove u iznosu od 2.299.677 kuna.

### **Tržišno natjecanje**

U djelatnostima u kojima Zagrebački holding, odnosno njegove podružnice i ovisna društva nisu jedini pružatelj usluge, tvrtka se vodi načelima poštene tržišne utakmice i fer konkurenциje. U izvještajnom razdoblju pokrenut je jedan postupak protiv GSKG d.o.o. pri arbitražnoj komisiji Hrvatske gospodarske komore vezano uz uvjete promjene upravitelja zgrade, u kojem je komisija odlučila da u prijavljenom slučaju društvo GSKG ne krši pravila Kodeksa o poslovanju i ponašanju upravitelja nekretninama HGK.

Naime, kontrolom potpisa na suglasnosti za otkaz ugovora o upravljanju stambenom zgradom u Ulici braće Domany utvrđeno je da postoji opravданa sumnja u krivotvorene pojedinih potpisa, pa je društvo GSKG kao upravitelj pokrenuo kazneni postupak temeljem pisanih i usmenih obavijesti suvlasnika čiji su potpisi krivotvoreni. Također, izvaci iz KPU pokazuju da osobe koje su potpisale potpisnu listu za otkaz ugovora o upravljanju nisu suvlasnici na stambenoj zgradi, da postoji županijska presuda kojom je zemljišnoknjižnom odjelu naloženo brisanje upisa prava vlasništva, te potpisane izjave suvlasnika kojima izjavljuju da potpisi na predmetnoj listi nisu njihovi i da se u tom trenutku nisu nalazili u gradu Zagrebu. Postupak je u tijeku.

Jedan je spor pokrenut 2014. protiv Gradske plinare Zagreb d.o.o., vezan uz tumačenje pravnog okvira za otvaranje tržišta izgradnje kućnih priključaka, no prvostupanska presuda još nije donesena.

### **Moderna infrastruktura i usluga**

#### **Voda**

U 2017. godini Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. izgradila je 12 kilometara cjevovoda (raznih profila) i 30 kilometara kanala, dok je u cilju smanjivanja gubitaka vode u sustavu, kao i zaštite okoliša, sanirano 6,5 kilometara cjevovoda i 1,8 kilometara kanala i kanalskih objekata. Uz poboljšanje kvalitete sustava vodoopskrbe i odvodnje, proširenje osnovnih kapaciteta rezultiralo je priključenjem novih 1 008 vodoopskrbnih i 916 kanalskih priključaka. U skladu s redovnim programom održavanja sливника i kanala grada Zagreba u funkcionalnom stanju, tijekom godine očišćeno je 224 665 metara kanala i 21 680 sливnika. Redovno je izmijenjeno 23 108 vodomjera kojima je isteklo ovjerno razdoblje te je izvršeno baždarenje 19 615 komada vodomjera. Tijekom 2017. na vodovodnu i kanalsku mrežu priključena su 2 774 nova korisnika. Trenutno na gradnju vodovoda u Zagrebu čeka 0,74 posto građana odnosno njih 5 830, dok na odvodnju nije priključeno 4,95 posto građana, odnosno njih 39 100.

**Osnovni ciljevi na proširenju kapaciteta javne vodoopskrbe i javne odvodnje ostvareni su kroz završetak započetih radova te početkom radova na područjima gdje je bilo neophodno izgraditi vodoopskrbnu, odnosno kanalizacionu infrastrukturu. Ukupna vrijednost ulaganja u 2017. godini iznosila je 145,78 milijuna kuna.**

U tijeku je izgradnja transportnog kolektora Sesvete - CUPOV s precpnicom PC Sesvete i rasteretnog objekta s retencijskim kanalom na kolektoru Sesvete započetih u siječnju 2017. Vrijednost investicije iznosi 46,9 milijuna kuna, a njenom realizacijom približno 40 posto otpadnih voda Sesveta pročišćavat će se na uređaju.

Radovi na primarnoj kanalizaciji dijela naselja Hrvatski Leskovac i izgradnji I. etape javnih kanala Kupinečki Kraljevec još su u tijeku, a u 2017. godini na njima je izgrađeno ukupno 16 620 metara kanala. Također, radovi na sustavima odvodnje u Svetoj Nedelji, u kojoj je ukupno izgrađeno 3 800 metara kanala, nastavljeni su i u 2017.

#### *Plin*

S ukupnim investicijskim ulaganjima u 2017. godini koja prelaze 70 milijuna kuna, Gradska plinara Zagreb d.o.o. u potpunosti je ispunila svoju misiju sigurne i pouzdane distribucije plina do obračunskih mjernih mjesta krajnjih kupaca. Značajna sredstva uložena su u rekonstrukciju 12 kilometara distribucijske plinske mreže, izgradnju 51 kilometra nove distribucijske mreže u svrhu podizanja sigurnosti i smanjenja gubitaka u sustavu te u izgradnju 1 000 kućnih priključaka. Također je zamijenjeno 27 000 plinomjera na sustavu. Kontinuirano se provode i aktivnosti vezane uz daljnje povećanje sigurnosti i pouzdanosti plinskog sustava. Među ostalim, pred ogrjevnu sezonom provodi se udarna odorizacija plina kako bi se i mala propuštanja odmah uočila i na vrijeme sanirala, a kojom je utvrđeno da je cjelokupni plinski distribucijski sustav nepropustan.

#### *Javni gradski prijevoz*

U 2017. podružnica ZET obnovila je 10 kilometara tramvajskih pruga u što je uloženo 66,7 milijuna kuna. Među ostalim, tijekom ljetnih radova obnovljeno je 4 820 metara kolosijeka na najprometnijim dijelovima tramvajske mreže, dok je u sklopu priprema za izgradnju nove žičare Sljeme u potpunosti obnovljeno 5 180 metara kolosijeka.

Nabavljen je 19 novih autobusa ukupne vrijednosti od oko 40 milijuna kuna. Od toga je 15 autobusa, pet klasičnih gradskih te 10 zglobovnih gradskih autobusa, financirano iz Kohezijskog fonda dok su preostala četiri namijenjena prijevozu osnovnoškolske djece. Sve ove niskopodne i klimatizirane autobuse pokreću motori EURO VI normi, odnosno motori s najmanjom emisijom CO<sub>2</sub> na tržištu. Nabavljen je i pet novih vozila za prijevoz osoba s invaliditetom ukupne vrijednosti 2,5 milijuna kuna, a sklopljeni su i ugovori za nabavu dvaju specijalnih vozila (vozilo s podiznom platformom za popravak gornjeg voda tramvajske mreže i vozilo za čišćenje tramvajskih pruga) za potrebe održavanja tramvajskih pruga i mreže u vrijednosti 10 milijuna kuna. Isporuka ovih vozila očekuje se u 2018. godini.

#### *Ceste i zelena infrastruktura*

U 2017. kroz asfalterski program i počinjanje održavanje podružnica Zagrebačke ceste asfaltirala je 198 027 m<sup>2</sup> prometnica (149 ulica), dok je u sklopu plana komunalnih aktivnosti u gradskim četvrtima uređeno 273 225 m<sup>2</sup> cesta (463 ulice). Ukupna vrijednost radova, uključujući i hitne intervencije, prelazi 267 milijuna kuna. Podružnica je tijekom 2017. u nove aparate i strojeve investirala 767.957 kuna te je nabavljeno šest aparata za zavarivanje, tri visokotlačna aparata za čišćenje i priključna oprema za Zimsku službu.

Uložena su značajna sredstva u infrastrukturu za odvojeno prikupljanje otpada. Tijekom godine Čistoća je postavila **39 109 novih** spremnika za papir, staklo, plastiku i tekstil, pa je tako krajem 2017. njihov ukupan broj iznosio 85 515. U sklopu pilot projekta kućnog kompostiranja, podružnica Čistoća građanima je u nešto više od mjesec dana podijelila 11 531 kućni komposter. Daleko najveće povećanje bilježi se u broju spremnika za papir. Postavljenih ih je ukupno 38 690, pa je tako Čistoća krajem 2017. raspolažala sa 78 267 spremnika za papir. Postavljeno je i 76 novih zelenih otoka, a u rujnu je otvoreno i reciklažno dvorište Klara. Grad Zagreb s krajem 2017. ima ukupno 15 reciklažnih dvorišta (stacionarnih i mobilnih). Vrijednost svih ulaganja podružnice Čistoća u 2017. premašuje 42,6 milijuna kuna.

#### *Projekti u podružnicama*

##### *ZET u 2017.: godina brojnih novih pogodnosti*

ZET je tijekom 2017. uveo brojne pogodnosti za korisnike svojih usluga, među kojima se posebno izdvaja uvođenje karte po cijeni od 4 kune s valjanoscu od 30 minuta, koja se može koristiti u I. i II. tarifnoj zoni. Uvođenjem bitno povoljnije cijene vozne karte na kraćim relacijama uvaženi su prijedlozi građana Zagreba. Također, promijenjen je dotadašnji tarifni model prometne mreže podijeljen u četiri zone s ciljem daljnje popularizacije javnog gradskog prijevoza te je sveden na dvije zone uključujući i gradove Veliku Gorica i Zaprešić te općine Bistra, Klinča Sela, Luka i Stupnik. Smanjene su i cijene zajedničkih karata za ZET i HŽ za prigradski prijevoz. Sve vrste zajedničkih mjesечnih i godišnjih prijevoznih karata (opće, učeničke, studentske, umirovljeničke i socijalne) pojeftinile su za 33 posto.

U siječnju je ZET pokrenuo i projekt besplatnog bežičnog interneta u vozilima javnog gradskog prijevoza. Za početak je besplatan Internet bio dostupan u tri tramvaja, a zatim je tijekom ožujka uveden u tri autobusa. Nadogradnjom postojećeg sustava automatske naplate prijevoza omogućiti će se pružanje novih usluga, kao što su mobilna aplikacija za prodaju karata i online prodaju.

Proširena je i prometna mreža ZET-a novim autobusnim linijama, između kojih se izdvaja autobusna linija 290 Kvaternikov trg – Zračna luka (Pleso) – Velika Gorica, kojom je ostvarena izravna prometna povezanost za sve korisnike novoizgrađene Međunarodne zračne luke kao i kvalitetnija prijevozna usluga za stanovnike Velike Gorice. Producirane su tramvajske linije broj 5 i 7, do Dubrave odnosno do Dupca.



#### **Društvo Gradska plinara Zagreb: projekti za razvoj**

Gradska plinara Zagreb d.o.o. svojom djelatnošću distribucije prirodnog plina utječe na razvoj lokalne zajednice. Projekt Centar kompetencija za napredno gospodarenje energijom u zgradama i infrastrukturi (CEKOM GEZI) obuhvaća Inovacijski centar Nikola Tesla (ICENT) kao prijavitelja i 20 partnera među kojima i Gradsku plinaru Zagreb d.o.o., koja od potpisivanjem Sporazuma 5.10.2017., sudjeluje u pripremi i provedbi kao partner Projekta. Projekt uključuje 15 aktivnosti istraživanja i razvoja te povezane troškove u okviru Centra kompetencija za napredno upravljanje energijom u zgradama i infrastrukturu. Društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o. sudjeluje u dva tematska područja: komunikacijsko-upravljački sustav, odnosno platforma za gospodarenje energijom u zgradama i infrastrukturi u stvarnom vremenu, te u sustavu za napredno upravljanje u hidrauličkim distribucijskim mrežama.

---

**Napredne mreže će integrirati informacijsko-komunikacijske sisteme čime će se osigurati učinkovitost poslovanja u vođenju i održavanju distribucijske mreže, što u konačnici treba doprinijeti poboljšanju iskoristivosti sredstava iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova koja Republici Hrvatskoj stope na raspolaganju u financijskom razdoblju 2014.-2020.**

Ovi fondovi predstavljaju znatan potencijal za rast gospodarstva i unaprjeđenje kvalitete života građana Hrvatske.

#### **Zagrebački digitalni grad: napredak u gradnji mreže**

Zagrebački digitalni grad provodi projekt izgradnje svjetlovodne distribucijske mreže u naselju Vrbani III započet 2014. Kao infrastrukturni operator, podružnica gradi otvorenu mrežu koja omogućuje da jedan operater obavlja postavljanje, održavanje i upravljanje svjetlovodnom infrastrukturom u zgradama. On zatim ima obvezu davanja pristupa mreže svim drugim operatorima krajnjim korisnicima omogućuje sloboden izbor operatora usluge. Na taj se način svim operatorima omogućuje pristup mreži uz ravnopravne i nediskriminirajuće uvjete čime se izbjegava da svaki operator postavlja svoju infrastrukturu u zgradama, odnosno nepotrebno i ekonomski neopravданo multipliciranje svjetlovodnih instalacija. Ovakav otvoreni pristup podržava i Europska unija, dok izgradnja otvorene infrastrukture izravno pomaže ostvarenju ciljeva Digitalne agende za Europu. U prvom se redu to odnosi na stvaranje infrastrukturnih preduvjeta za postizanje opće pokrivenosti širokopojasnim pristupom minimalne brzine 30 Mbit/s i postizanje cilja da 50 posto kućanstava koristi širokopojasni pristup minimalne brzine 100 Mbit/s. Projekt obuhvaća oko 2 200 krajnjih korisnika, tehnički je podijeljen u četiri distributivna čvora, a procijenjena ukupna vrijednost mu je 4.000.000 kuna.

Slično kao i kad je riječ o projektu Vrbani III, ovdje je riječ o novom naselju Podbrežje u kojem se kao investitori pojavljuju zajedno Grad Zagreb i Zagrebački holding. Podružnica Zagrebački digitalni grad je uključena u projekt izgradnje elektroničke komunikacijske infrastrukture u naselju (zajednički kolokacijski prostor za smještaj opreme telekom operatora i svjetlovodnu mrežu od kolokacije do svakog novoizgrađenog stana i poslovnog prostora u naselju). Tijekom 2017. godine su odobrena finansijska sredstva za pokretanje investicije te je napravljena tehnička dokumentacija za projektiranje i izgradnju mreže. Planirana je realizacija 608 stanova u prvoj fazi.

#### **Suradnja s dobavljačima**

Zagrebački holding provodi nabavu svih roba, radova i usluga sukladno odredbama Zakona o javnoj nabavi, provođenjem postupaka javne nabave. Zagrebački holding je u 2017. sklopio ugovor sa 635 dobavljača, od čega je najveći broj onih sa sjedištem u Zagrebu ili bližoj okolini. Mali broj dobavljača je izvan Zagrebačke županije. U postupcima javne nabave svoje ponude dostavljaju domaći ponuditelji iako je dio ponuđenih roba inozemnog porijekla. S dobavljačima izvan Republike Hrvatske (isključivo zemalja EU) Zagrebački holding je u 2017. ostvario manje od jedan posto ukupno realizirane nabave. Iznos ugovorenih nabave u 2017. godini za Grupu Zagrebački holding iznosi 1.710.050.111 kuna.

Prema novom Zakonu o javnoj nabavi, kriterij za odabir ponude je ekonomski najpovoljnija ponuda. Cijena i dalje ostaje kriterij za odabir najboljih ponuditelja, uz odgovarajuće dodatne kriterije koje propisuje sam naručitelj, ali cijena može činiti maksimalno 90 posto ukupne strukture vrijednosti pojedinih kriterija. Dobavljači se ne procjenjuju prema društvenim kriterijima.

Vodeći se Smjernicama za provođenje zelene javne nabave koje je 2016. donijela Uprava društva Zagrebački holding d.o.o., a koje su definirane kao dobrovoljna inicijativa, određeni broj novih dobavljača (odnosno njihovih proizvoda) procjenjuju se prema okolišnim kriterijima (npr. nabava električnih vozila, teretnih i dostavnih vozila te autobusa uključuje normu Euro 6). Udio zelene javne nabave još uвijek je neznatan u ukupnoj nabavi. Planovi za veće uključivanje zelene nabave realiziraju se kroz upute korisnicima da se prilikom pripremanja tehničkih specifikacija vode smjernicama za provoђenje zelene javne nabave te uključivanjem okolišnih kriterija u tehničku specifikaciju nadmetanja.

---

**U sklopu EU programa Zagrebački holding se prijavio i na natječaj eInvoicing (CEF-Telecom-2017-3) usmjeren na osiguravanje tehničkih i operativnih preduvjeta za primjenu elektroničkog računa u javnoj nabavi.**

## Digitalni iskorak

---

Otvorenom mrežom koja svim operaterima omogućuje ravnopravni i nediskriminirajući pristup izbjegava se multipliciranje svjetlovodnih instalacija. Vizija Zagrebačkog digitalnog grada ostvaruje se izgradnjom otvorene infrastrukture koja izravno doprinosi ostvarenju ciljeva Digitalne agende za Europu.



## Razvoj usluga i komunikacije s korisnicima

Zagrebački holding pokrenuo je 2017. novu servisnu stranicu za građane [sada.zgh.hr](http://sada.zgh.hr) na kojoj su u realnom vremenu dostupne sve aktualne informacije iz rada Grupe koje se po potrebi ažuriraju iz minute u minutu. U sklopu ovog servisa omogućena je izravna komunikacija s agentima Pozivnog centra i putem interneta. To je dodatna platforma u komunikaciji s korisnicima usluga Zagrebačkog holdinga, koji koristi sve veći broj kanala za komunikaciju s građanima 24 sata dnevno.

Korisnici mogu svoja pitanja postaviti putem WhatsAppa, Vibera, chata, Messenger-a i pratiti servisne informacije na svim društvenim mrežama. Digitalna platforma omogućuje i razmjenu datoteka pa osim uobičajenog pitanja ili odgovora, komunikacijski kanal služi i za razmjenu dokumenata. Zato građani više ne moraju, osim za one predmete gdje zakonski akti propisuju osobnu identifikaciju i ovjeru, dolaziti u neku od poslovnica kako bi se neki zahtjev generirao ili se provjerio njegov status.

*Zagrebački holding aktivno se uključio u unaprjeđenje funkcionalnosti aplikacije Moj Zagreb, internetskog servisa Grada Zagreba pomoću kojeg korisnici mogu prijaviti komunalne nepravilnosti na koje Grad i Zagrebački holding u koordinaciji promptno reagiraju. Aplikaciji je tijekom 2017. proširena funkcionalnost te su dodane poveznice na internetske servise Zagrebačkog holdinga: dojava stanja plinomjera, prijava na mojRačun Gradske plinare Zagreb – Opskrba d.o.o. i Moj ViO Vodoopskrbe i odvodnje d.o.o. te komunalni informacijski sustav Zagrebačkog holdinga na e-Građani.*

Također su dodane poveznice na stranice podružnica Gradska groblja (tražilica pokojnika), ZET (planiranje putovanja i e-ispričnica) te Zagrebparking (portal za kupnju parkirališnih karata). Na mobilnoj verziji aplikacije dodan je sadržaj *Moj ZG info* u kojem Zagrebački holding u realnom vremenu objavljuje servisne informacije i izvanredne obavijesti, za koje korisnicima stiže obavijest na mobilne uređaje.

Kontinuirano se na društvenim mrežama provode aktivnosti informiranja građana o svim našim dnevnim novostima, servisnim i komunalnim uslugama te događanjima u Zagrebačkom holdingu. Za informiranje koristimo prepoznatljive pictograme prema našim novim standardima komunikacije kako bi korisnici imali ujednačenu vizualnu poveznicu sa Zagrebačkim holdingom.

## mojzagreb - push notifikacije



Informacije o svim uslugama Grupe korisnicima su dostupne i putem 26 internetskih stranica te dvije podstranice. U 2017. godini nastavljena je njihova modernizacija, započeta u 2016. kada su redizajnirane četiri internetske stranice te dvije podstranice i prilagođene za sve preglednike. U 2017. dovršen je redizajn još pet internetskih stranica dok su tri internetske stranice u fazi izrade. Sadržaj svih stranica dostupan je i na najmanje jednom stranom jeziku.

*Uoči i tijekom velikih infrastrukturnih radova u Zagrebu, u ljeto 2017. godine provedena je i informativna kampanja na internetskim portalima i pretraživačima s ciljem informiranja građana i posjetitelja grada o aktualnom stanju na prometnicama i prometnim pravcima tijekom obustava prometa na pojedinim prometnicama.*



*Pilot projekt Zagreb – Inovativni grad naslanja se na Facebook platformu, a temelji se na inovativnim idejama koje su građani grada Zagreba objavljivali na stranici kreiranoj za potrebe projekta pod nazivom Nove ideje. Zagrebački holding je sudjelovao u ovom projektu na način da je odgovarao na pitanja i ideje građana, a neposredna komunikacija s građanima omogućila je usvajanje i realizaciju različitih ideja.*

*Pozivni centar Zagrebačkog holdinga* središnje je mjesto digitalne komunikacije s korisnicima usluga Zagrebačkog holdinga i građanima Zagreba. Uveden je 2015. integracijom telefonske komunikacije na jedinstvenu platformu koja je od 1. rujna 2016. dostupna 24 sata dnevno, sve dane u godini. Pozivni centar od svojih je početaka povezan s operativnim službama podružnica i ovisnih trgovачkih društava. Tako su objedinjene informacije od značaja iz javnog prijevoza, prometne i komunalne infrastrukture, energetskih djelatnosti, ali i naše tržišne ponude.

*Ono što je Pozivni centar Zagrebačkog holdinga činilo drugačijim i prije uvođenja novih komunikacijskih kanala, svakako je praksa povratnog pozivanja korisnika čiji je broj zabilježen, a koji iz nekog razloga nisu imali mogućnosti pričekati na odgovor.*

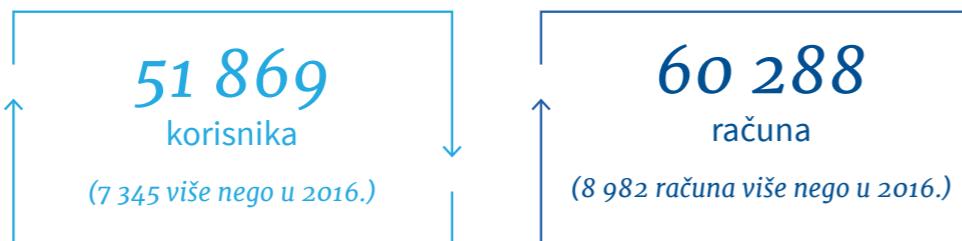
*Pokretni ured Zagrebačkog holdinga.* Specijalizirano vozilo omogućuje korisnicima znatno pristupačnije upravljanje uslugama po principu sve na jednom mjestu, obilazeći gradske četvrti prema unaprijed definiranom mjesecnom rasporedu dostupnom na internetskoj stranici Zagrebačkog holdinga. Također, kroz Pozivni je centar omogućeno i ugovaranje individualnih dolazaka, osobito na adrese starijih i sugrađana s poteškoćama u kretanju, a vozilo je prilagođeno i osobama s invaliditetom. U pokretnom centru za korisnike mogu se ugovoriti sve usluge iz portfelja usluga Zagrebačkog holdinga, podnijeti zahtjevi za promjenama postojećih podataka, zaprimiti sve vrste predstavki, dobiti informacije ili izvršiti uplate računa Zagrebačkog holdinga bez naknade platnog prometa.

*Biciklisti, naprijed!* Na tri ZET-ove brdske linije od ožujka do studenoga provodio se projekt „Biciklom na autobus“. Autobusi na linijama Britanski trg – Mihaljevac, Britanski trg – Kraljevec i Mihaljevac – Sljeme opremljeni su nosačima na kojima korisnici mogu besplatno prevoziti svoj bicikl.

Podružnica Zagrebparking predstavila je nastavak projekta „Biciklom u garažu“. Garaža na Langovom trgu je treća javna garaža koja izgradnjom parkirališta za bicikle potiče njegovo korištenje kao najefikasnijeg i ekološki najprihvatljivijeg načina prijevoza u gradu. Krajnji cilj je biciklistima osigurati besplatno parkiranje u okviru svih osam javnih garaža.

Sredinom svibnja 2017. *Gradska plinara Zagreb d.o.o. uvela je eRačun, uslugu kojom se štedi papir i smanjuju troškovi.* Tako oni korisnici koji to ne žele, više ne dobivaju papirnate račune za usluge distribucije, priključenja, ispitivanja instalacija i ostalih nestandardnih usluga. Uz ovaj, korisnici komunalnih usluga već od ranije koriste mogućnost uvida u potrošnju, obračune i status obveza putem interneta kroz tri neovisna sustava – internetsku aplikaciju MOJ VIO Vodoopskrbe i odvodnje d.o.o., internetsku i mobilnu aplikaciju MOJ RAČUN Gradske plinare Zagreb - Opskrba d.o.o. te sustav dostave jedinstvene uplatnice Zagrebačkog holdinga u mPretinac usluge e-građani.

#### **mojRačun BESPLATNA INTERNETSKA I MOBILNA APLIKACIJA**



*Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.* nastavila je unaprjeđivati dostupnosti usluga: od 2012. godine poboljšana je dostupnost vodnih usluga i za građane s nižim primanjima, a provodi se i odluka o priključenju komunalne vodne građevine kojom Grad Zagreb za građane grada Zagreba financira izgradnju vodovodnih i kanalskih priključaka, rekonstrukcije, razdvajanja i premještanja priključaka, te reguliranje statusa bespravno izvedenih priključaka. Vodne građevine su na primjer akumulacije, zdenci, vodospreme, crpne stanice, kanali za prikupljanje i odvodnju otpadnih voda, itd.

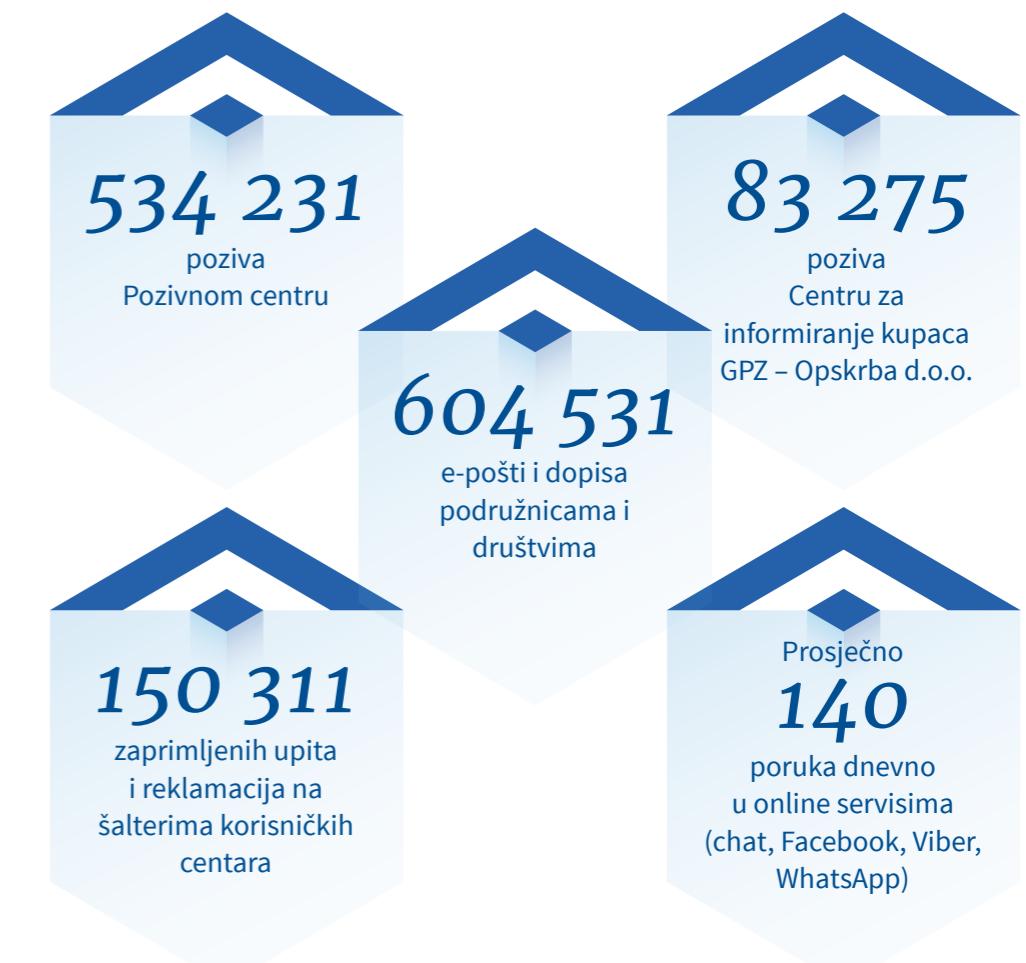
*Zimska služba* podružnice Zagrebačke ceste, zbog niskih temperatura i snježnih oborina, je od 1. siječnja u više navrata proglašila treći stupanj pripravnosti za Zagreb. Prometnice po potrebi 24 sata dnevno posipava i čisti 259 ekipa sa 161 kamionom te 98 specijalnih vozila raspoređenih u 15 mesta stalne pripravnosti. Do završetka zimske sezone 2017., Zimska služba bila je angažirana 17 190,77 radnih sati tijekom kojih je na posipavanje prometnica potrošeno 9 042,54 tona soli u rinfuzi te 6 423,13 tone dolomitne sipine.

#### **Zadovoljstvo korisnika**

Primjedbe i pritužbe građana zaprimaju se u centrima za korisnike, putem izravnih kontakata objavljenih na internetskim stranicama svih sastavnica Grupe, telefonom putem Pozivnog centra te putem digitalne komunikacijske platforme kojoj se pristupa s internetske stranice sada.zgh.hr. Zahtjevi primljeni u Pozivnom centru koji su u domeni Zagrebačkog holdinga rješavaju se u najkraćem mogućem roku od trenutka u kojem s primljeni, a na tjednoj bazi izrađuju se statistike i analize vrsta primljenih informacija.

Pozivni centar je tijekom 2017. godine primio 534 231 poziv, od čega je najveći broj poziva bio upućen podružnici Čistoća, više od 130 000 poziva. Slijedi Autobusni kolodvor Zagreb s više od 100 000 poziva. U strukturi upita korisnika dominiraju upiti o planiranim radovima, izgradnji infrastrukture i servisne informacije, dok se reklamacije najčešće odnose na dugovanja i nejasnoće u računima, sanacije infrastrukturnih oštećenja i nezadovoljstvo pruženom uslugom. Svi se upiti Pozivnog centra upućuju nadležnim podružnicama i društвima te pravovremeno rješavaju.

#### **KOMUNIKACIJA S KORISNICIMA U 2017.**



Zagrebparking je tijekom 2017. godine zaprimio ukupno 51 360 upita, od toga je 28 320 upita zaprimljeno putem dopisa i elektroničke pošte, a 23 040 putem telefona. Na reklamacije se odnosilo 36 768 upita, a 14 598 na ostala pitanja iz rada podružnice. Društvo Vodoopskrba i odvodnja imalo je 71 363 upita i reklamacija zaprimljenih putem dopisa i elektroničke pošte te 26 500 upita i riješenih reklamacija na šalterima. Kupci usluga Gradske plinare Zagreb - Opskrba d.o.o. uputili su 223 495 pisanih zahtjeva, od čega je na šalterima zaprimljeno 98 811 predstavki stranaka. Središnji Centar za korisnike zaprimio je i riješio oko 24 000 upita i reklamacija stranaka.

Zaštita potrošača osigurana je kroz rad Povjerenstva za reklamacije potrošača. Reklamacije potrošača u prvom stupnju rješavaju se u stručnim službama podružnica i ovisnih društava, a povjerenstvo na razini Grupe predstavlja tijelo koje rješava reklamacije potrošača na usluge iz registriranih djelatnosti Grupe. Na taj se način zaštita potrošača od mogućih zlouporaba podiže na višu razinu. Nepristranost ovog povjerenstva dodatno je osigurana time što su u njegovo članstvo, uz zaposlenike Grupe, imenovani i predstavnici udrug za zaštitu potrošača.

Povjerenstvo je održalo 38 sjednica tijekom 2017. i razmotrilo je ukupno 581 reklamacija, od čega je 277 ili 48 posto riješeno u korist podnositelja. U 252 slučajeva ili 43 posto potvrđena je odluka pojedine sastavnica Grupe Zagrebački holding, dok je u 35 slučajeva ili 6 posto utvrđeno da Povjerenstvo nije nadležno.

Najveći udio reklamacija, njih 374, odnosno 64 posto, odnosio se na Zagrebaparking, dok je Vodoopskrba i odvodnja bila na drugom mjestu po najvećem udjelu reklamacija od 19 posto ili njih 112. I u proteklim godinama najveći broj reklamacija bio je upućen na kvalitetu usluga koje pružaju ova podružnica i društvo, iako je od 2015. godine primjetan značajan pad broja reklamacija.

	2015.	2016.	2017.
Zagrebparking	504	461	374
Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	163	180	112

U području zaštite potrošača zabilježen je jedan slučaj u kojem se utvrđuje nepridržavanje propisa: protiv Gradske plinare Zagreb d.o.o. podnesena je tužba za naknadu štete radi nepridržavanja rokova prilikom redovnog ispitivanja instalacije. Postupak je u drugom stupnju te još nije okončan.

#### Podaci o uslugama i privatnost kupaca

Sastavnice Grupe Zagrebački holding, koje pružaju različite usluge iz segmenta komunalnih, prometnih, 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.

The screenshot shows the official website of Zagrebački Holding. At the top, there's a blue header bar with the company logo 'ZAGREBAČKI HOLDING' and language links 'HR EN'. Below the header, a banner features the text 'ZAGREB sadla' and 'PETAK 13.04.2018.'. It displays five service icons: 'JAVNI Prijevod' (3 notifications), 'CESTE I PROMET' (2 notifications), 'VODA I PLIN' (2 notifications), 'OTPAD', and 'OSTALO'. Below the banner, a section titled 'RAZGOVARAJTE s nama' includes links for various social media platforms like Facebook, Twitter, and Google+. The footer contains links for 'MCJ Zagreb', 'App Store', and 'Google Play'.

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

Vezano za zaštitu osobnih podataka kupaca, nije zabilježen veći broj pritužbi. One zabilježene u najvećoj se mjeri odnose na ispravnost podataka (ime ili OIB korisnika). Agencija za zaštitu osobnih podataka uključila se u nadzor u dva slučaja, jedan zamjene identiteta vezan za poslovanje Gradske plinare Zagreb - Opskrba d.o.o., koji je uspješno riješen te jedan u Vodoopskrbi i odvodnji d.o.o., vezano za povrede Zakona o zaštiti osobnih podataka. Ovaj je slučaj okončan u korist stranke.

**Gradska Ljekarna Zagreb pokrenula je suradnju s Agencijom za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi. Cilj suradnje je razmotriti mogućnosti praćenja kvalitete ljekarništva u Hrvatskoj, budući da važećom zakonskom regulativom za kvalitetu i akreditacije u zdravstvenim ustanovama nije obuhvaćena ljekarnička djelatnost. Kriteriji definirani za zdravstvene ustanove koji se zasad mogu pratiti u ljekarništvu su: sigurnost pacijenata i osoblja, zadovoljstvo pacijenata i osoblja te praćenje nuspojava. Praćenje zadovoljstva pacijenata realizirat će se i kroz pilot projekt KB Dubrava, Dom zdravlja Zagreb Istok i Gradske Ljekarne Zagreb u koji će se po potrebi uključiti i liječnici opće medicine. Njime će se analizirati usklađenost terapije te pratiti pacijenta i registrirati moguće medikacijske pogreške kroz godinu dana.**

## *8 / Izazovi urbane zaštite okoliša*



## 8 / Izazovi urbane zaštite okoliša

**U Grupi** Zagrebački holding djeluje Središnji tim za energetsku učinkovitost s ciljem sustavnog gospodarenja energijom i vodom. Središnji tim provodi i organizira aktivnosti gospodarenja energijom i vodom na razini cijele Grupe kako bi se unaprijedila učinkovitost korištenja energije i vode.

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

---

*U Grupi Zagrebački holding djeluje Središnji tim za energetsку učinkovitost (Središnji tim za EnU) koji je formiran na samom kraju 2016. s ciljem sustavnog gospodarenja energijom i vodom. Središnji tim provodi i organizira aktivnosti gospodarenja energijom i vodom na razini cijele Grupe, sukladno Zakonu o energetskoj učinkovitosti, kako bi se unaprijedila učinkovitost korištenja energije i vode, a samim time i smanjile emisije stakleničkih plinova. Jedan od najvažnijih ciljeva središnjeg tima za EnU je uvođenje sustava gospodarenje energijom prema normi HR ISO 50001 u sve sastavnice grupe.*

---

Integrirani pristup upravljanju pitanjima okoliša imaju pojedine podružnice i trgovačka poduzeća. U aktivnom pristupu upravljanju ističu se Gradska plinara Zagreb d.o.o., Gradska groblja, Gradska ljekarna Zagreb, Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., Zrinjevac i ZGOS. Gradska plinara Zagreb d.o.o. i Gradska groblja imaju uveden integrirani sustav upravljanja kvalitetom i utjecajima na okoliš sukladno normama ISO 9001 i ISO 14001, Zrinjevac i ZGOS ISO 14001, a Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. integrirani sustav upravljanja rizicima (na razini Zagrebačkog holdinga), kvalitetom, okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, uz posebno razrađene mjere za smanjenje količine otpada. ZET aktivno pristupa pitanju zaštite atmosfere i klimatskih promjena te djeluje odgovorno po pitanju gospodarenja otpadom kroz vlastiti program upravljanja okolišem. Čistoća ima uveden sustav ISO 14001. Gradska ljekarna Zagreb ima uvedeni sustav upravljanja kvalitetom, a tijekom 2017. započela je s izradom dokumentacije i implementacijom normi ISO 22716, ISO 14001 i ISO 50001 kako bi integrirala na jednom mjestu zahtjeve dobre proizvođačke prakse za izradu kozmetičkih proizvoda te aspekte zaštite životne okoline i energetski učinkovitog upravljanja. Također, u siječnju 2017. Gradska plinara Zagreb d.o.o. je od Fonda za zaštitu okoliša i energetsku učinkovitosti primila subvenciju za 40 posto troška implementacije i certifikacije Sustava upravljanja energijom ISO 50001 koji je certificirala na samom kraju 2016.

## Identificirani okolišni rizici

Čistoća je prepoznala rizik novog okvira poslovanja vezano za provedbu Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom Vlade Republike Hrvatske iz svibnja 2017. koja iziskuje promjenu organizacije rada i tehnologije što će značajno povećati troškove poslovanja. Ujedno, to je rizik koji je najviše utjecao na strateške planove Grupe Zagrebački holding. Isto tako, prepoznaje se rizik vezano za budući razvoj tržišta s obzirom na mogućnost davanja u koncesiju usluga povezanih s javnom uslugom koju Čistoća pruža. Promjene u organizaciji rada i tehnologiji iziskuju velika ulaganja u infrastrukturu gospodarenja otpadom (posude, spremnici, vozila i informacička rješenja), povećanje broja zaposlenika zbog povećanja fizičkom obujma poslovnih procesa i dodatne troškove nabave i distribucije vrećica za odlaganje biorazgradivog otpada i vrećica za odvojeno prikupljanje plastike. S druge strane, prihod od prodaje sekundarnih sirovina nije dovoljno visok da bi pokrio novonastale troškove, što neizbjježno otvara pitanje povećanja cijene javne usluge.

Nekoliko je podružnica i ovisnih društava prepoznalo klimatske promjene kao dugoročni rizik poslovanja s finansijskim posljedicama.

Za društva Gradska plinara Zagreb d.o.o. i Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o. rizik predstavljaju blage zime s višim temperaturama koje mogu dovesti do smanjenja potrošnje prirodnog plina i plaćanja penala zbog manje preuzetih količina prirodnog plina u odnosu na ugovorene. Ovo smanjenje može izravno utjecati na prihod iz osnovne djelatnosti distribucije prirodnog plina koja ima udio od 88 posto u ukupnim prihodima. U smislu mogućnosti upravljanja ovim rizikom, Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o. ističe da na klimatski rizik može vrlo malo utjecati.

Za društvo Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. najveći rizik predstavljaju klimatske promjene vezano za kišna i sušna razdoblja. Naime, kišna razdoblja dovode do oštećenja i uništenja hidraulički preopterećenih kanalizacijskih kolektora, naročito unutar zona sanitarne zaštite crpilišta. Istovremeno, u sušnim razdobljima pada razina podzemnih voda i potrebno je osigurati dovoljne kapacitete crpilišta za sigurnu vodoopskrbu. U smislu upravljanja ovim rizikom, planirana su značajna finansijska sredstva za dovođenje svih količina otpadnih voda koje su do sada otjecale u rijeku Savu na uređaj za pročišćavanje čime će se smanjiti teret zagađenja rijeke Save i smanjiti trošak održavanja oba sustava.

Zagrebparking prepoznaje rizik zabrane ulaska vozila u središte Grada Zagreba jer on može utjecati na smanjenje prihoda od prodaje. Nisu prepoznati prateći troškovi poduzetih aktivnosti za upravljanje ovim rizikom.

## Održivo gospodarenje otpadom

Održivo gospodarenje otpadom jedno je od dva ključna pitanja zaštite okoliša za Zagrebački holding i Grad Zagreb. To je ujedno jedno od pitanja u kojem izraziti utjecaj imaju procjene i ocjene pojedinaca i organizacija na koje gospodarenje otpadom ima svakodnevni neposredni utjecaj, što pokazuje i veliki interes medija, građana i pojedinih udruga. Ovaj utjecaj zbiva se ne samo u svakoj od sastavnica Grupe Zagrebački holding, već i okviru Grada Zagreba.

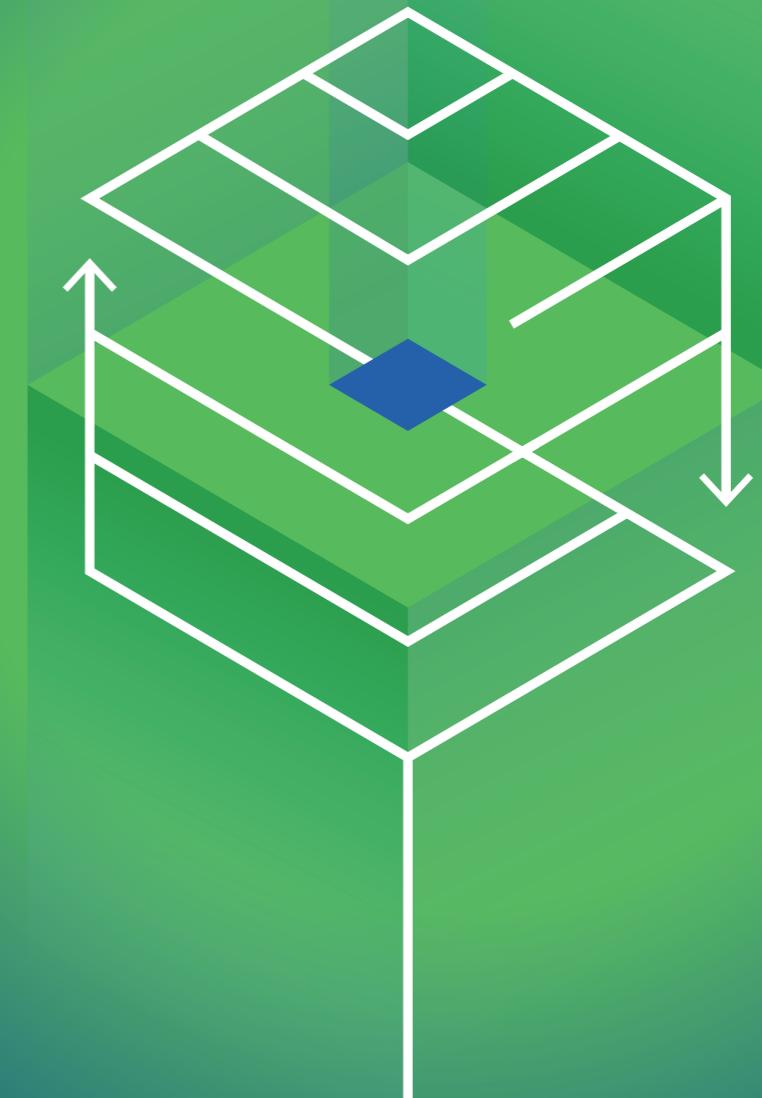
Sustav gospodarenja otpadom Grada Zagreba za koji su zadužene pojedine podružnice Zagrebačkog holdinga obuhvaća niz građevina, postrojenja i metoda zbrinjavanja.



## *Gospodarenje otpadom kao izazov i prilika*

---

Nova uredba o gospodarenju komunalnim otpadom ima veliki utjecaj na organizaciju rada, tehnologiju, troškove poslovanja i cijenu javne usluge. Gospodarenje otpadom jedno je od dva ključna materijalna utjecaja Zagrebačkog holdinga s ponajvećim utjecajem na strateške planove Grupe Zagrebački holding.



### **Veliki interes javnosti za gospodarenje otpadom u Gradu Zagrebu**

Mediji su tijekom 2017. izvještavali o raspodjeli spremnika i pravovremenog osiguranja informacija s jasnim uputama za odvajanje - koji otpad ide u koju kantu i rasporeda odvoženja otpada. Pažnju medija u drugom dijelu godine privukao je početak provođenja projekta kompostiranja i načinu primjene i pratećim troškovima Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom u Gradu Zagrebu. Građani su informirani o važnosti odvojenog odlaganja otpada putem letaka uz jedinstvenu uplatnicu (JUP), informacija na poleđini JUP-a, mrežnih stranica društva Zagrebački holding d.o.o. te platforme sada.zgh.hr i društvenih mreža, a informacije su mogli dobiti i izravno pozivom na broj Pozivnog centra.

Tijekom 2017. Čistoća je iz podružnica i ovisnih društava prikupila 2 229,70 tonu neopasnog otpada, što ne uključuje miješani komunalni otpad. Čistoća ne prikuplja opasni otpad od drugih podružnica, već se on predaje drugim ovlaštenim poduzećima na zbrinjavanje. U okviru 54 organizacijske jedinice u sastavu Zagrebačkog holdinga tijekom 2017. godine ukupno je proizvedeno 141 899,90 tona neopasnog otpada i 609,54 tone opasnog otpada. Riječ je organizacijskim jedinicama koje proizvode više od 20 tona neopasnog, odnosno 0,5 tona opasnog otpada i koje sukladno Zakonu o zaštiti okoliša i Pravilniku o registru onečišćavanja okoliša prijavljuju podatke u Registar o onečišćavanju okoliša.

- Gradska plinara Zagreb d.o.o. predala je ovlaštenim poduzećima na zbrinjavanje 130 329 kilograma neopasnog otpada i 35 772 kilograma opasnog otpada. Otpad sakuplja i odlaže na način da ga odvaja prema vrstama i svojstvima kako bi olakšala njegovu obradu i sačuvala mu vrijedna svojstva. Tijekom 2017. društvo je proizvelo veću količinu neopasnog i opasnog otpada: zbog rekonstrukcije Upravne zgrade nastalo je 52 140 kilograma građevinskog, a zbog predavanja vozila na zbrinjavanje 26 460 kilograma opasnog otpada. Plinara je započela s pripremama za izgradnju reciklažnog dvorišta isključivo za svoje potrebe tijekom 2018.
- Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. ima uspostavljen sustav evidentiranja količine proizведенog otpada po ključnim brojevima otpada te predanog otpada. Društvo je predalo 32 550 kilograma neopasnog otpada na oporabu i 8 090 kilograma na zbrinjavanje, a na zbrinjavanje je predano i 2 003 kilograma opasnog otpada.
- Gradska ljekarna Zagreb predala je na zbrinjavanje ukupno 22 750 kilograma otpada, od čega starog papira 20 000, starih lijekova i ostalog farmaceutskog otpada 2 250 kilograma, laboratorijskih kemikalija 350 kilograma, stare informatičke opreme 560 kilograma i opasne ambalaže 150 kilograma.
- Tržnice Zagreb predale su na zbrinjavanje 1 620 810 kilograma neopasnog i 3 960 kilograma opasnog otpada.
- ZET je tijekom 2017. godina proizveo ukupno 47 vrsta opasnog i neopasnog otpada u ukupnoj težini od 2 546 809 kilograma. Od toga je 2 352 356 kilograma bio neopasan otpad (28 vrsta) i 194 453 kilograma opasnog otpada (19).
- Zagrebačke ceste proizvele su 154 105 kilograma opasnog otpada kojeg su predale ovlaštenim sakupljačima otpada te 102 396 779 kilograma neopasnog otpada.

Čistoća je tijekom 2017. od ukupno prikupljenog neopasnog otpada predala na zbrinjavanje 229 998,238 tona, a na oporabu 37 191,699 tona. Također je na oporabu ukupno prikupila i predala na zbrinjavanje 1 138 tona opasnog otpada.

Kako bi unaprijedila infrastrukturu za gospodarenje otpadom Čistoća je tijekom 2017. realizirala niz aktivnosti kao što su:

- Izgradnja Reciklažnog dvorišta Klara, ulaganje vrijedno 2,1 milijuna kuna
- Nabava spremnika za sakupljanje otpada, ulaganje vrijedno 13,8 milijuna kuna
- Nabava i radovi na ugradnji šest kompleta podzemnih spremnika s hidrauličnom platformom za sakupljanje otpada na tri lokacije, ulaganje vrijedno skoro 492.000 kuna
- Nabava 26 vozila za sakupljanje otpada putem finansijskog leasinga i kredita, ulaganje vrijedno 24,2 milijuna kuna

Korisnici usluga podružnice Čistoće tijekom 2017. postavljali su brojna pitanja i davali reklamacije, ukupno 15 853. Nevezano za naplatu usluge, najčešće su postavljali pitanja o odvozu glomaznog i komunalnog otpada, infrastrukturi za odvojeno prikupljanje otpada - postavljanje, premještanje, zamjena neispravnih, dojava o popunjenošći spremnika, čišćenju i pranju, odlaganju opasnog otpada. Pojedini korisnici tražili su i privremenu obustavu usluge odvoženja otpada zbog prestanka korištenja nekretnine.

*ZGOS je u 2017. nastavio provoditi projekt izgradnje plinskog sustava na odlagalištu Jakuševac i nabave generatorskog seta broj 3. Cilj projekta je modernizacija postrojenja i povezanih sustava kako bi se unaprijedila razina zaštite okoliša i iskoriščavanja obnovljivih izvora energije, što se u konačnici treba odraziti i na povećanje prihoda. Fond za zaštitu okoliša i energetsku učinkovitost sufinancira ovaj projekt s udjelom od 40 posto opravdanih troškova, odnosno 4,25 milijuna kuna, na temelju ugovora koji je potpisana krajem 2014. i koji je trebao biti realiziran do kraja lipnja 2016. Kako projekt nije do tad realiziran, ZGOS je zatražio produljenje roka do kraja 2017. godine te je sklopljen aneks ugovora. Ukupna uplata Fonda od prosinca 2014. do prosinca 2017. godine iznosi 3,6 milijuna kuna. Isto čini realizaciju Projekta - odobrenih sredstava Fonda u iznosu od 84%.*

### **S EU projektima do kvalitetnijih rješenja u gospodarenju otpadom**

Glavni cilj projekta *Bin2Grid* u kojem je od početka 2015. do kraja 2017. sudjelovala Čistoća promicanje je odvojenog prikupljanja otpada od hrane od različitih proizvođača otpada (industrija, ugostiteljstvo te kućanstva) u svrhu proizvodnje biogoriva (biometana) te njegove upotrebe putem lokalne mreže punionica. Projekt se bavio implementacijom predloženog koncepta u četiri europske grada: Zagreb, Skopje, Malaga i Pariz, a provodio se u sklopu EU programa Horizon 2020. Koordinator projekta je podružnica Čistoća, a projektni konzorcij sastoji se ukupno od osam partnera iz različitih europskih država (Hrvatska, Njemačka, Austrija, Španjolska, Makedonija i Francuska).

Tijekom projekta koristila su se iskustva svih uključenih dionika i istražio potencijal proizvodnje energije iz otpada od hrane i pića u zemljama s različitim načinima gospodarenja otpadom (odvojeno prikupljanje ili odlaganje otpada od hrane). Održane su i brojne radionice, promo-kampanje i sastanci radnih grupa, a predloženi modeli bi trebali dovesti do povećanja proizvodnje bioplina procesom anaerobne fermentacije. To će ujedno dovesti i do smanjenja emisije CO<sub>2</sub> povezane s trenutnom potrošnjom fosilnih goriva te potaknuti korištenja biogoriva. Ukupan proračun projekta bio je 790.000 eura, a udio Čistoće je 120.000 eura.

Projekt [PPI4Waste](#) proveden je u sklopu programa Obzor 2020, a bavi se smjernicama Europske Unije u gospodarenju otpadom s naglaskom na održivost i inovativnost te obuhvaća mјere i aktivnosti vezane uz zelenu javnu nabavu u sektoru gospodarenja otpadom. Koordinator projekta, koji je trajao od siječnja 2015. do srpnja 2017., je Tehnički Institut iz Seville, a Čistoća je bila jedan od osam partnera na projektu. Projekt je definiran kroz pet radnih paketa koji sadrže razne aktivnosti i mјere (definiranje potreba, inovativnost u gospodarenju otpadom, diseminacija i sl.). Glavne aktivnosti Čistoće bile su usmjerene na definiranje potreba i izrade smjernica za implementaciju inovativnih rješenja u sektoru gospodarenja otpadom, s izrazitim naglaskom na komunalni otpad. Ukupan proračun projekta je 1 milijun eura, a udio Čistoće je 70.000 eura.

*Projekt REEF 2W bavi se obnovljivim izvorima energije i integracijom s energetskom učinkovitošću te spajanjem i osnaživanjem kroz održivo gospodarenje komunalnim otpadnim vodama i organskim otpadom. Projekt se provodi u sklopu EU programa Interreg Central Europe, započeo je u lipnju 2017. i traje tri godine, do sredine 2020. Na projektu sudjeluje 13 partnera, koje koordinira talijanska nacionalna agencija za nove tehnologije, energiju i održivi ekonomski razvoj (ENEA). Zagrebački holding, odnosno podružnica Čistoća na projektu sudjeluje kao partner i ima za zadatak učinkovito upravljanje resursima integriranim pristupom rješavanja problema energetske neučinkovitosti i gospodarenja otpadnim vodama i organskim otpadom.*

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

Zagrebački holding je također sudjelovao u pripremi i prijavi projekata čiji se rezultati tek očekuju. Projekt [REVEAL](#) bavi se osmišljavanjem različitih mјera i aktivnosti s ciljem prelaska s linearog na kružno gospodarstvo. Projekt je fokusiran na inovativnost u gospodarenju otpadom, a posebno na održivost gospodarenja tekstilnim otpadom. Projekt je pripremljen u suradnji s partnerima iz Austrije, Slovenije, Mađarske, Srbije i Crne Gore, u sklopu Programa transnacionalne suradnje Dunav 2014.-2020. kojim se financiraju projekti koji pridonose razvoju inovativne, pristupačnije i održivije dunavske regije.

U projektu [BIOGAS BEYOND](#) Zagrebački holding jedan je od osam partnera, dok je koordinator projekta Fakultet strojarstva i brodogradnje iz Zagreba. U njegovoj su pripremi sudjelovali i partneri iz Austrije, Njemačke, Francuske i Turske. Projekt se bavi gospodarenjem otpadom u svrhu proizvodnje bioplina kao izvora obnovljive energije, a naročito problematikom oporabe različitih frakcija komunalnog otpada.

Čistoća je 2017. sudjelovala i u konzorciju za pripremu projekta [PlasTex](#) koji se financira iz Life programa EU. Projektom se želi postići povećanje kvalitete i kvantitete odvojeno prikupljenog otpada od plastike i tekstila te pomoći komunalnim poduzećima u uspješnoj prodaji kvalitetno prikupljenog otpada na tržište, prvenstveno domaćoj industriji. U sklopu projekta definirane su razne aktivnosti: odvojeno sakupljanje i obrada plastičnih i tekstilnih materijala te njihovo korištenje u urbanim sredinama, kao i razvoj nacionalne platforme kao početak razvoja budućeg tržišta korisnog otpada (tzv. burza otpada). Koordinator konzorcija bila je Hrvatska gospodarska komora, a u njemu su sudjelovala i komunalna poduzeća iz Zadra, Preloga, Čakovca i Krapine, poduzeća koja obrađuju plastični i tekstilni otpad: ISE, Tehnix, Stražoplastika i Regeneracija te komunalno poduzeće Snaga iz Ljubljane i Slovenska gospodarska komora.

## Crpljenje i ispuštanje voda

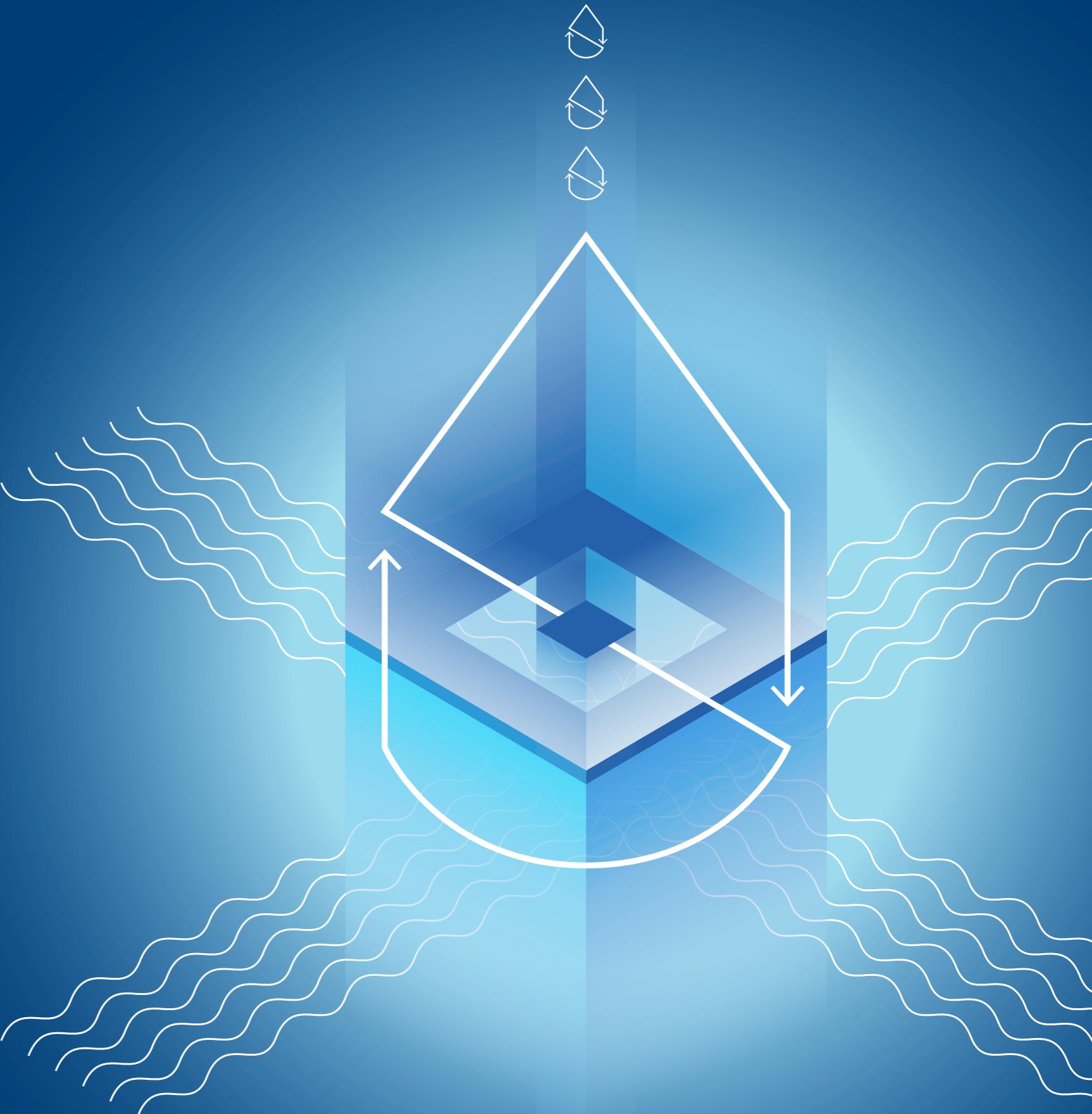
Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., sukladno svojoj temeljnoj djelatnosti, crpila je najviše vode tijekom 2017. i to iz različitih izvora, od kojih niti jedan nije bio znatno pogoden crpljenjem.



## Voda za život

---

Redovita ispitivanja kvalitete vode pokazuju da je voda isporučena građanima grada Zagreba zdravstveno ispravna i kvalitetna. Tijekom 2017. analizirano je 8 449 uzoraka i određeno 184 225 pokazatelja kvalitete vode.



Na mjernoj postaji Hruščica je zaključno s posljednjim danom 2017. ispušteno 146 552 674 m<sup>3</sup> otpadne vode grada Zagreba, nakon obrade u CUPOVZ-u. Ova je voda pomiješana s vodama potoka Bliznec i Vugrov potok u koje se trenutno ispuštaju vode Sesveta zapad te oborinske vode. Kvaliteta ukupno ispuštenih voda u rijeku Savu kontrolira se u laboratoriju Vodoopskrbe i odvodnje d.o.o., kao i vanjskom ovlaštenom laboratoriju.

*Kvaliteta vode redovito se ispituje sukladno Zakonu o vodi za ljudsku potrošnju i Pravilniku o parametrima sukladnosti i metodama analize vode za ljudsku potrošnju. Tijekom 2017. analizirano je 8 449 uzorka te je određeno 184 225 pokazatelja kvalitete vode. Također se provodi sustavna kontrola izvorišta (zdenci, kaptaže) i distribucijskog sustava (zbirne vode vodocrpilišta, vodospreme, vodoopskrbna mreža) Zagreba i Samobora, koja je provedena analizom 7 340 uzorka. Od toga je broja 1 858 uzorka sirove vode izvorišta (prije procesa obrade, odnosno dezinfekcije) te 5 482 uzorka vode za ljudsku potrošnju koja je isporučena potrošačima. Izmjerene vrijednosti svih pokazatelja kvalitete vode vodocrpilišta grada Zagreba i izvorišta grada Samobora znatno su niže od maksimalno dopuštenih vrijednosti što potvrđuje da je potrošačima isporučena zdravstveno ispravna i kvalitetna voda.*

Tržnice Zagreb su tijekom 2017. iscrpile iz podzemnih zdenaca 3 000 m<sup>3</sup> vode, koja se koristila za potrebe tehnološkog procesa hlađenja glava kompresora u strojarnicama na Veletržnici i Hladnjači, čime su smanjile trošak vodoopskrbe. Zagrebački velesajam je iz vlastitog bunara iscrpio 132 250 m<sup>3</sup>. ZET je crpio vodu iz dva izvora: lokalnog vodovoda u količini od 101 052 m<sup>3</sup> i iz vlastitog izvora u količini od 12 780<sup>3</sup>. Voda koja se crpi iz vlastitog izvora koristila se za pranje vozila i recirkulirala se te stavlja u ponovnu uporabu u količini od 30 posto crpljene vode.

Čistoća je crpila vodu iz bunara tehnološke vode na dvije lokacije: Servisno operativnom centru Jakuševac na kojem je iscrpila 201 m<sup>3</sup> i Poslovnom krugu u Radničkoj cesti 82 gdje je iscrpila 35 179 m<sup>3</sup>. Ujedno je na Servisno operativnom centru Jakuševac ispustila 7 284 m<sup>3</sup>, a iz Poslovnog kruga 23 638 m<sup>3</sup> otpadnih voda. Za pranje javnih površina tijekom 2017. koristila je vodu iz bunara na Radničkoj cesti 82, Horvačanskoj cesti i Aleji Bolonje, ukupno 34 307 m<sup>3</sup> vode.

#### Pranje javnih površina - korištenje bunara (m<sup>3</sup>)

Radnička cesta 82	Horvačanska cesta	Aleja Bologne
25 389	7 624	1 294

ZGOS je crpio podzemnu vodu iz zdenaca hidrantske mreže za zahvaćanje voda za tehnološke i slične potrebe u količini od 67 736 m<sup>3</sup>.

Gradska plinara Zagreb d.o.o. ne crpi vodu iz vlastitih izvora, ali kontrolira količinu ispuštene vode očitovanjem na četiri vodomjera. Tijekom 2017. ugrađeno je pet kontrolnih vodomjera u krugu organizacije, a planira se i daljnja ugradnja kako bi se što kvalitetnije kontrolirala potrošnja vode po objektima. U 2017. prepolovljen je iznos računa za vodu u odnosu na 2016. i to zbog nove vodovodne mreže i odvajanja vodovodne od hidrantske mreže. U krugu Gradske plinare Zagreb d.o.o. dva puta godišnje kontrolira se kvaliteta otpadne vode i to iz zadnjeg okna kanalizacije, prije nego što ju se ispusti u javnu kanalizaciju. Društvo ima i uređaj za pročišćavanje otpadnih voda, separator. Mulj i zauljena voda izdvojeni iz separatora ispituju se u ovlaštenom laboratoriju.

#### Potrošnja energije i inicijative za smanjenje potrošnje

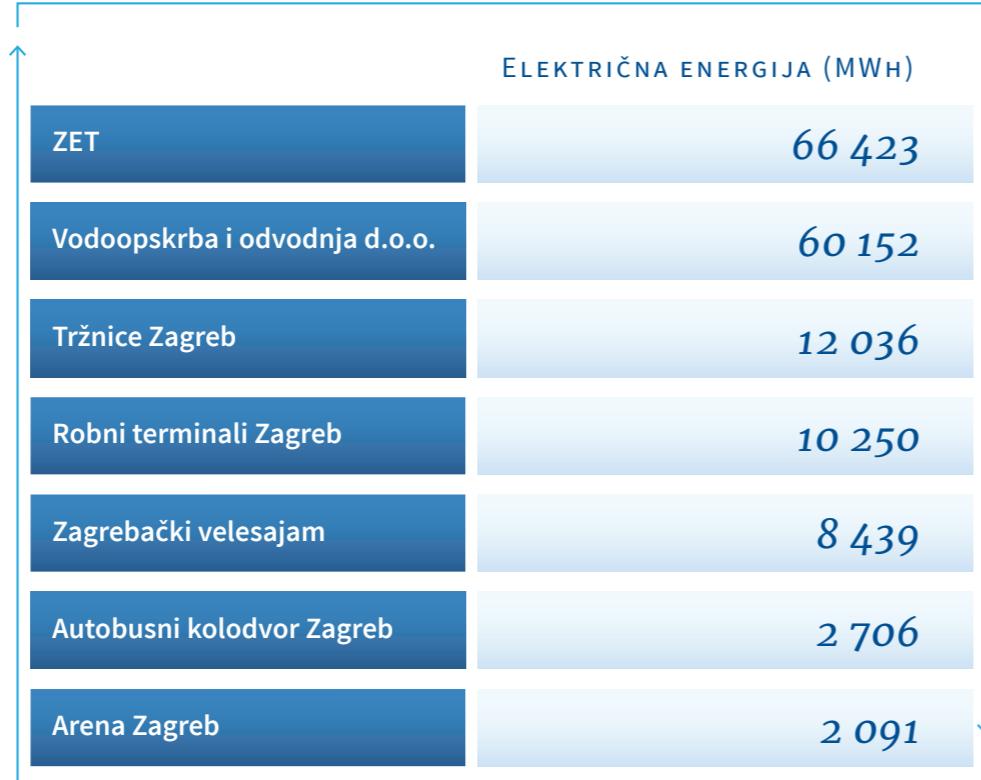
##### Potrošnja energije

U Zagrebačkom holdingu većina sastavnica individualno prati potrošnju energije. Tijekom 2017. većina ih je uvela Informacijski sustav za gospodarenje energijom (ISGE), dok ga ZGOS, AGM i Gradska plinara Zagreb planiraju uvesti tijekom 2018.

*Informacijski sustav za gospodarenje energijom (ISGE), je internetska aplikacija za nadzor i analizu potrošnje energije i vode u zgradama javnog sektora. ISGE uvelike olakšava proces sustavnog gospodarenja energijom u javnim zgradama jer omogućava jednostavan pristup podacima o potrošnji i troškovima za energiju, lagani grafički i tabični prikaz i ispis podataka i rezultata provedenih analiza te jednostavniju pripremu podataka potrebnih za izradu lokalnih planova povećanja energetske efikasnosti i pripadajućih izvještaja.*

Korištenje ISGE-a osigurava i omogućava transparentan prikaz i kontrolu potrošnje energije i s energijom povezanih troškova u svim zgradama javnog sektora.

Najveći potrošači električne energije u Grupi Zagrebački holding bili su ZET i Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., pri čemu je daleko najveći potrošač ZET zbog prirode svoje djelatnosti. Tako je u 2017. ZET na elektrovođu tramvajskog podsustava i ostale primjenjene tehnološke procese potrošio ukupno 66 423 MWh električne energije. Vodoopskrba i odvodnja je najveći dio utrošene električne energije (oko 96 posto) utrošila na zahvaćanje (crpljenje) vode iz sustava vodoopskrbe. Veliki potrošači električne energije u Grupi su i Tržnice Zagreb s velikom hladnjačom na Žitnjaku i Robni terminali Zagreb.



Zagrebački holding putem podružnice ZGOS također proizvodi električnu energiju. Tako je u 2017. godini ZGOS proizveo i u sustav HEP-a isporučio 13 609,66 MWh električne energije iz obnovljivih izvora energije, odnosno odlagališnog plina.

ZET, Zagrebački velesajam i Robni terminali Zagreb bili su najveći potrošači toplinske energije u 2017. godini. ZET je ukupno potrošio 25 020 MWh toplinske energije, odnosno 9 756 MWh prirodnog plina za grijanje i 15 264 MWh toplinske energije iz gradske toplane. Slijedi Zagrebački velesajam koji je potrošio 12 019 MWh te Robni terminali Zagreb koji su potrošili 8 108 MWh toplinske energije.

#### *Inicijative za smanjenje potrošnje energije*

Sastavnice Grupe su tijekom 2017. poduzimale različite inicijative za smanjenje potrošnje energije i povećanje energetske učinkovitosti.

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

Tijekom 2017. provedena je energetska obnova Upravne zgrade. Promijenjena je dotrajala vanjska stolarija, zamijenjen postojeći sustav grijanja i hlađenja energetski učinkovitim (dizalica topline), izvedeno je strukturalno ojačanje i dubinska hidroizolacija konstrukcije, sanacija stropova i zidova te modernizacija sustava rasvjete kojom se postiže smanjenje potrošnje električne energije, povećanje energetske efikasnosti rasvjete, smanjenje emisije CO<sub>2</sub> itd. S obzirom na suviše kratak period praćenja potrošnje energije nakon rekonstrukcije, moguće je reći da se očekuje da bi se provedenom obnovom toplinska energija za grijanje zgrade u odnosu na stanje prije rekonstrukcije trebala smanjiti za 33 615 kWh/a, odnosno 37

posto. Upravna zgrada je iz energetskog razreda D certificirana u energetski razred C, pa bi se i emisije CO<sub>2</sub> trebale smanjiti za 7,93 tona na godinu.

#### *Gradska ljekarna Zagreb*

U sklopu projekta implementacije zahtjeva norme ISO 50001 za sustav upravljanja energijom provedeno je ažuriranje svih podataka u Informacijskom sustavu gospodarenja energijom (ISGE sustavu) za sve prostore u kojima ustanova posluje, a četiri osobe su završile edukaciju za energetskog savjetnika, odnosno suradnika. Podaci će se koristiti kao ulazni podaci u procesu planiranja poboljšanja energetskog učinka u dokumentaciji sustava upravljanja energijom prema ISO 50001:2011, čija se certifikacija planira krajem 2018.

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

Tijekom 2017. nije bilo moguće provesti inicijativu za smanjenje potrošnje električne energije. Naime, izgradnjom novih kapaciteta vodoopskrbe uvedena su i nova mjerna mjesta na kojima se bilježi utrošak električne energije. To je utjecalo na povećanje potrošnje električne energije za 4 posto u odnosu na 2016. godinu, kao i na povećane troškove s obzirom na korekciju cijena ovog energenta, odnosno većih naknada za poticanje proizvodnje (od rujna 2017.) i zelenu energiju (od prosinca 2017.) te trošarina za poslovnu upotrebu (od rujna 2017.).

#### *Zagrebparking*

Ugradnjom ekološki i energetske učinkovite rasvjete u javnim garažama 2017. godine (JG Petrinjska, JG Tuškanac, JG Langov trg, JG Kvaternikov trg i JG Gorica) postignute su uštede električne energije i do 40 posto. Ušteda je utvrđena sukladno pristiglim računima za potrošnju električne energije u garažama.

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

U prosincu 2017. proveden je projekt postavljanja napredne LED rasvjete na velikim (*bigboard*) panoima veličine 10x5 i 12x5 metara koje će rezultirati smanjenjem potrošnje električne energije od 132 MWh u 2018. godini uz istu kvalitetu rasvjete. Izračuni ušteda temelje se na projektnoj dokumentaciji, opsežnim mjeranjima i ulaznim računima električne energije. Testno su provođeni i projekti smanjenja potrošnje energije u uredima koji bi trebali omogućiti smanjenje potrošnje električne energije za 2 000 kWh u 2018. u odnosu na 2017.

#### *ZET*

U prvom kvartalu 2017. započele su pripreme za provođenje projekta javne rasvjete kojim je obuhvaćena zamjena postojeće rasvjete energetske i ekološke učinkovitom LED rasvjetom. Ove pripreme su uključivale izradu studije i analizu projekata, kao i zahtjeva za realizaciju na temelju kojih je procijenjena vrijednost investicije. Cilj je postići smanjenje troškova uz uštetu električne energije i smanjenje emisije štetnih plinova zamjenom izvora svjetla i rasvjetnih tijela najnovije tehnologije. Planirana vrijednost investicije je 4 milijuna kuna.

#### *Zrinjevac*

Tijekom 2017. završena je rekonstrukcija plinske kotlovnice na biomasu (drvnu sječku) u rasadniku Jankomir. Vrijednost investicije bila je 1,1 milijuna kuna. To je druga takva kotlovnica u podružnici, koja je omogućila iskorištanje biomase nastale orezivanjem drveća te financijske uštede.

mTEO postrojenje za proizvodnju  
električne energije iz odlagališnog plina

## Potrošnja goriva i emisije

Potrošnja fosilnih goriva u Grupi Zagrebački holding najvećim dijelom otpada na transport i proizvodnju toplinske energije. U potrošnji fosilnih goriva u 2017. prednjačile su podružnice Zagrebačke ceste, Zrinjevac, Čistoća i ZET te društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o.

	Potrošnja goriva u MWh				
	Benzin	Dizel	Ekstra lako lož ulje	Prirodni plin	Stlačeni prirodni plin
<b>Gradska plinara Zagreb d.o.o.</b>	158	128		87 848	641
<b>Zagrebačke ceste</b>	399	12 139	190 692	8 237	
<b>ZET</b>		116 903	415	9 756	23 370
<b>Zrinjevac</b>	220	1 846			
<b>Gradska groblja</b>	152	530	6 334		

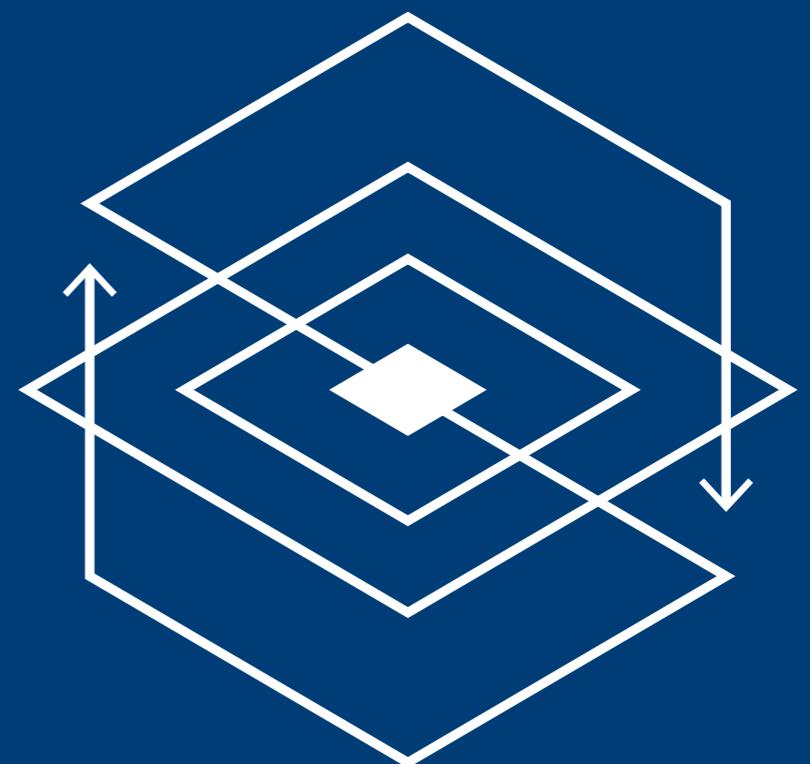
### Emisije stakleničkog plina CO<sub>2</sub>

Kao i u slučaju praćenja potrošnje energije, svaka podružnica i ovisno društvo individualno prati emisije stakleničkih i drugih onečišćujućih plinova pri čemu koriste raspoložive metodologije izračuna.

Najviše onečišćujućeg stakleničkog plina od svih sastavnica Grupe ispuštaju ZET, ZGOS i Čistoća. ZET je za pogon voznih jedinica autobusnog sustava ispustio 35 525 tona CO<sub>2</sub>, a u ostalim primjenjenim tehnološkim procesima 1 980 tona CO<sub>2</sub>, ZGOS 13 931 tonu te zatim Čistoća koja je ispustila 4 204 tone CO<sub>2</sub>.



9 / Zagrebački holding  
iznutra



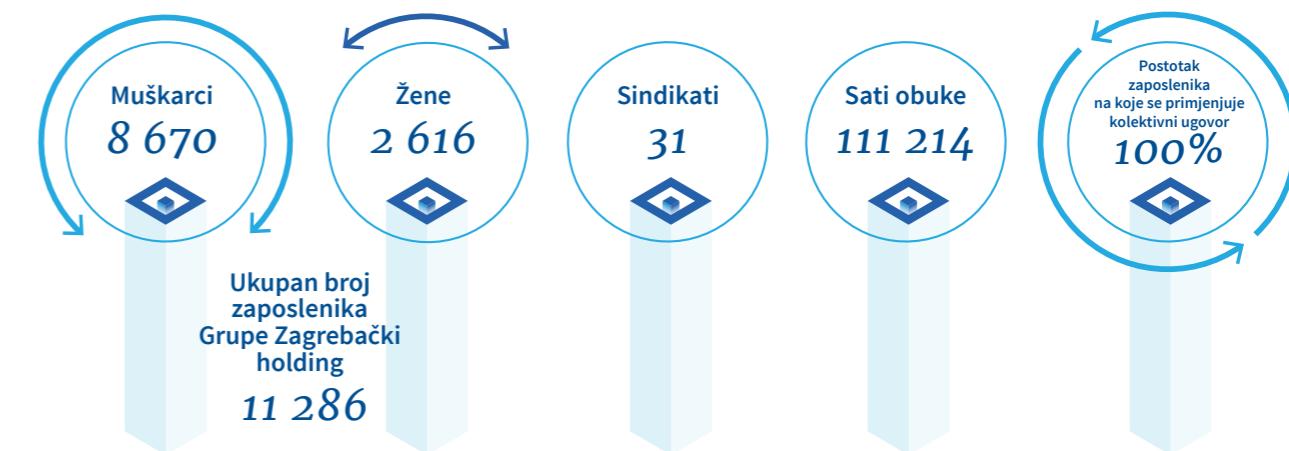
## 9 / Zagrebački holding iznutra

**Prava i položaj** zaposlenika jamče Temeljni kolektivni ugovor te kolektivni ugovori u društвima. U Zagrebačkom holdingu ne tolerira se niti jedan oblik diskriminacije, a korporativna kultura gradi se na načelima jednakosti, uključivosti i ravnopravnosti.

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

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

Neke od podružnica i društava provode redovne ankete o zadovoljstvu zaposlenika, dok su im na razini Holdinga osigurani mehanizmi participacije kroz sindikalno djelovanje te u komunikaciji sa stručnim službama zaduženima za upravljanje ljudskim resursima. Na dan 31. prosinca 2017. godine Grupa je zapоšljavala 11 286 radnika, što predstavlja povećanje od 892 radnika u odnosu na 31. prosinca 2016. godine kada je u Grupi bilo 10 394 radnika. Tijekom 2017. u stalni radni odnos primljeno je 882 radnika koji su u prethodnom razdoblju bili ustupljeni putem agencija za privremeno zapоšljavanje primarno na poslovima iz područja osnovne djelatnosti podružnica i društava u razdoblju duljem od šest mjeseci. Također je tijekom godine u stalni radni odnos primljeno i 635 radnika koji su prethodno bili zaposleni na određeno vrijeme.



## Kolektivno pregovaranje

U 2017. je na razini Grupe djelovalo 31 sindikat, a na razini Zagrebačkog holdinga d.o.o. njih 26, što sindikata koji djeluju na nacionalnoj razini, što sindikata koji djeluju samo unutar organizacije. Sa sindikalnim predstavnicima održavaju se redoviti sastanci, uključuje ih se u postupke donošenja odluka kroz postupke savjetovanja i postupke suodlučivanja te ih se na vrijeme obavještava o svim promjenama u poslovanju.

U kolektivnim pregovorima sudjeluju pregovarački odbor poslodavca i pregovarački odbor sindikata, kojeg čine predstavnici reprezentativnih sindikata poslodavca. Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju određeno je Zakonom o radu, prema kojem je poslodavac dužan najmanje svaka tri mjeseca obavještavati radničko vijeće te je utvrđena obveza savjetovanja prije donošenja odluke važne za položaj radnika, u kojem slučaju je radničko vijeće, odnosno sindikalni povjerenik/povjerenici s pravima i obvezama radničkog vijeća dužan u roku od osam dana, a u slučaju izvanrednog otkaza u roku od pet dana, dostaviti svoje očitovanje o namjeravanoj odluci poslodavcu.

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

---

*Svi zaposlenici Zagrebačkog holdinga, nevezano jesu li zaposleni na puno radno vrijeme, privremeno ili na nepuno radno vrijeme uživaju ista prava.*

---

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

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

S posljednjim danom 2017., 1 379 zaposlenika Grupe bili su članovi zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda AZ Zagreb. Kroz subvencije pokrovitelja, društvo Zagrebački holding ukupno je u 2017. uplatilo 2.562.858,50 kuna premija za dobrovoljno mirovinsko osiguranje.

## Politika zapošljavanja i jednaka prava

Od svibnja 2017. Zagrebački holding planira i provodi zapošljavanje prema posebnoj uputi koju je donijela Uprava društva. Uputa, između ostalog, navodi i da se prilikom zapošljavanja poštuju etička načela koja osobito isključuju diskriminaciju po bilo kojem osnovu i u bilo kojem obliku. Sukladno ovoj uputi, od svibnja 2017. Zagrebački holding na svojoj internetskoj stranici objavljuje i javne pozive za iskazivanje interesa za slobodna radna mjesta. Do 31. prosinca objavljeno je 86 javnih poziva za iskazivanje interesa za slobodna radna mjesta na temelju kojih je zaposleno 253 zaposlenika.

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

---

*Kad govorimo o jednakosti spolova, u Grupi je tijekom 2017. godine bilo zaposleno ukupno 16 ženskih osoba na pozicijama visokog menadžmenta, i to dvije članice Uprave, deset voditeljica podružnica, tri direktorice društava te ravnateljica jedne ustanove.*

---

**Članice Uprave Zagrebačkog holdinga među najmoćnijim poslovnim ženama Hrvatske**  
Predsjednici Uprave Zagrebačkog holdinga Ani Stojić Deban dodijeljena je 7. prosinca nagrada za drugu najmoćniju ženu hrvatskog biznisa. Radi se o nagradi koju u sklopu konferencije 300 najmoćnijih žena hrvatsko biznisa dodjeljuje Lider. Njezine su reference za tu nagradu, uz ostalo, bile intenzivno povlačenje sredstava iz EU-ovih fondova i refinanciranje obveznica Zagrebačkog holdinga prema dosad najboljim uvjetima. Stojić Deban proglašena je i najmoćnijom predsjednicom neke uprave.

Obje liste sastavljaju Lider i Bisnode, a osnovni kriterij za rangiranje je upravljačka moć kompanija u čijim su upravama, odnosno nadzornim odborima najmoćnije poslovne žene, temeljena na ukupnim prihodima u 2017. Lider i Bisnode rangiraju 50 najmoćnijih predsjednica uprava, 150 članica uprava/prokuristica i 100 predsjednica i članica nadzornih odbora. U izboru deset najmoćnijih žena uz upravljačku moć kriterij je i utjecaj koji najistaknutije hrvatske menadžerice imaju na poslovanje svojih kompanija i donošenje ključnih odluka, ali i njihova moć u odnosu na ukupno gospodarstvo.

Na listi 50 najmoćnijih predsjednica uprave nalazi se i Tihana Colić, direktorica Gradske plinare Zagreb d.o.o. i to na 22. mjestu, dok je članica Uprave Zagrebačkog holdinga d.o.o., Daniela Franić, peta na listi 150 najmoćnijih članica uprave.

## *Poslodavac bez diskriminacije*

---

Zagrebački holding posebno vodi računa o osobama s invaliditetom koje se prepoznaju kao osobe s iznimno vrijednim radnim potencijalom. U Grupi Zagrebački holding je ukupno zaposleno 419 osoba s invaliditetom. Također, prilikom zapošljavanja poštuju se etička načela koja isključuju diskriminaciju po bilo kojem osnovu i u bilo kojem obliku.



Zaposlenici koji šire obitelj i koriste prava na roditeljske dopuste, kako žene, tako i muškarci, u potpunosti su zaštićeni svim svojim radnim pravima i uvijek se vraćaju na svoja radna mjesta po završetku dopusta. Pravo na roditeljski dopust u 2017. koristilo je 49 žena i šest muškaraca. Od tog broja na posao se vratilo 35 zaposlenika, dok ostali još uvijek koriste ovo pravo. Od onih koji su se vratili na svoja radna mjesta, 12 mjeseci kasnije svi su i dalje na njima zaposleni, što znači da je stopa zadržavanja zaposlenika nakon povratka s roditeljskog dopusta 100 posto.

Opis poslova zaposlenika koji su angažirani putem agencije za privremeno zapošljavanje ovisi o sektoru, službi ili odjelu za koji radnik obavlja poslove. U Direkciji Zagrebačkog holdinga d.o.o. to su većinom radna mjesta administratora koji obavljaju poslove administriranja i sortiranja potrebnih informacija i podataka odnosno uvođenje, razvrstavanje i dostava spisa, administracija, a dio zaposlenika koji su angažirani preko agencije obavlja poslove u Odjelu za pozivni centar Službe za zajedničke poslove Zagrebačkog holdinga d.o.o. U podružnicama zaposlenici angažirani putem agencije za privremeno zapošljavanje većinom obavljaju poslove iz osnovne djelatnosti podružnica.

## Plaće i nagrađivanje

Sva materijalna prava utvrđuje Temeljni kolektivni ugovor za radnike u trgovačkom društvu Zagrebački holding d.o.o., odnosno kolektivni ugovori ovisnih društava, koji se primjenjuju na sve zaposlenike, bez obzira jesu li ugovor o radu sklopili za rad u punom ili nepunom radnom vremenu, odnosno jesu li u radnom odnosu na određeno ili na neodređeno vrijeme.

Sastavnice Zagrebačkog holdinga koristile su mogućnost oslobođenja od obveze plaćanja doprinosa za osobe koje se prvi put zapošljavaju i osoba mlađih od 30 godina koje se zapošljava na neodređeno, kao i mogućnost angažiranja osoba na stručnom sposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa. Ukupno su članice grupe koje su koristile ove mogućnosti angažmana ostvarile uštedu od 5.352.311 kuna u 2017. godini.

U Zagrebačkom holdingu ne postoji razlika u osnovnim plaćama muškaraca i žena. Prava iz radnog odnosa kao i materijalna prava propisana su kolektivnim ugovorima u Zagrebačkom holdingu, jednaka su za muškarce i za žene. Nadalje, unutar Grupe trenutno ne postoji definiran sustav nagrađivanja zaposlenika te je u planu njegovo uvođenje i provedba tijekom idućih izvještajnih razdoblja. Nije bilo zabilježenih slučajeva diskriminacije na radnom mjestu.

## Zdravlje i sigurnost zaposlenika

Zdravstvena i sigurnosna pitanja uređena su Temeljnim kolektivnim ugovorom za radnike Zagrebačkog holdinga d.o.o. i kolektivnim ugovorima u ovisnim društima koji su uskladjeni s pozitivnim zakonskim propisima koji reguliraju ovu materiju. Oni pokrivaju pitanja zaštite i sigurnosti na radu, kao i zaštitu radnika koji su privremeno ili trajno nesposobni za rad.

Središnji odbor za zaštitu na radu tijelo je zaduženo za planiranje, razmatranje i poticanje aktivnosti o zdravstvenim i sigurnosnim pitanjima koje se sastoje od četiri člana od kojih su tri zaposlenici poslodavaca, a jedan je specijalist medicine rada iz nadležnog doma zdravlja. Pojedine podružnice i društva također imaju svoje odbore zaštite na radu.

S ciljem dodatne zaštite svojih zaposlenika, Zagrebački holding priprema internu metodologiju praćenja ozljeda na radu, a do njenog usvajanja koristi procedure za definiranje i prijave ozljeda na radu propisane zakonom. U izvještajnom razdoblju zabilježeno je ukupno 307 ozljeda na radu, od čega je u procesu rada nastalo 195 ozljeda, a izvan 112. Od ukupnog broja ozljeda na radu, njih 44 su okarakterizirane kao teže ozljede na radu. Nisu prepoznati slučajevi bolesti vezanih uz profesionalno okruženje.

Redni broj	Podružnice	Ozljede					
		Ukupno radnika*	Broj ozljeda	Na mjestu rada	Na putu	Teže ozljede	Obradila inspekcija
1	Arena Zagreb	6	-	-	-	-	-
2	Autobusni kolodvor Zagreb	92	-	-	-	-	-
3	Čistoća	1 553	71	55	16	12	12
4	Gradska groblja	266	2	2	-	2	1
5	Robni terminali Zagreb	232	-	-	-	-	-
6	Tržnice Zagreb	300	7	6	1	1	1
7	Upravljanje nekretninama	34	-	-	-	-	-
8	Upravljanje projektima	24	-	-	-	-	-
9	Vladimir Nazor	170	4	4	-	1	1
10	Zagrebačke ceste	668	30	22	8	1	1
11	Zagrebački digitalni grad	23	-	-	-	-	-
12	Zagrebački električni tramvaj	3 709	82	21	61	3	3
13	Zagrebački velesajam	151	2	2	-	1	-
14	Zagrebparking	389	15	11	4	1	1
15	ZGOS	34	1	1	-	-	-
16	Zrinjevac	729	25	17	8	6	1
<b>UKUPNO</b>		<b>8 380</b>	<b>239</b>	<b>141</b>	<b>98</b>	<b>28</b>	<b>21</b>
Ovisna društva		Ozljede					
		Ukupno radnika	Broj ozljeda	Na mjestu rada	Na putu	Teže ozljede	Obradila inspekcija
17	AGM d.o.o.	27	-	-	-	-	-
18	Centar d.o.o.	0	-	-	-	-	-
19	Gradska plinara Zagreb d.o.o.	385	12	9	3	1	-
20	Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o.	116	3	3	-	-	-
21	GSKG d.o.o.	328	9	8	1	2	1
22	Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	1 156	34	26	8	12	7
23	Zagrebačka stanogradnja d.o.o.	1	-	-	-	-	-
24	Zagreb plakat d.o.o.	11	-	-	-	-	-
<b>UKUPNO</b>		<b>2 024</b>	<b>58</b>	<b>46</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>8</b>
Ustanova		Ukupno radnika	Broj ozljeda	Na mjestu rada	Na putu	Teže ozljede	Obradila inspekcija
25	Gradska ljekarna Zagreb	317	10	8	2	1	1
Uprava		Ukupno radnika	Broj ozljeda	Na mjestu rada	Na putu	Teže ozljede	Obradila inspekcija
26	Direkcija ZGH	130	-	-	-	-	-
<b>UKUPNO</b>		<b>10 851*</b>	<b>307</b>	<b>195</b>	<b>112</b>	<b>44</b>	<b>30</b>

\*Prosječni broj radnika u 2017. na temelju plaćenih sati rada

Zagrebački holding za sljedeća izvještajna razdoblja planira početi evidentirati i broj izgubljenih dana i sati koji su nastali i kao posljedica ozljeda na radu kao i drugih tipova izostanaka.

#### *Dobrovoljni darivatelji krvi*

Čak je 15 akcija dobrovoljnog darivanja krvi organizirano tijekom 2017. u Zagrebačkom holdingu. Akcije su provedene u podružnicama Čistoća i ZET te u društвima Gradska plinara Zagreb d.o.o. te Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. u suradnji s Gradskim društvom Crveni križ grada Zagreba te Zavodom za transfuzijsku medicinu.

*Ukupno je u svim akcijama dobrovoljnog darivanja krvi sudjelovalo tristotinjak radnika koji su dali više od 1 080 doza krvi. Brojni zaposlenici Zagrebačkog holdinga dobrovoljno daruju krv i u akcijama koje Gradsko društvo Crveni križ organizira u pojedinim gradskim četvrtima, odnosno mjesnim odborima te u samom Zavodu za transfuzijsku medicinu.*

Uz ove organizirane akcije u radnim organizacijama dio zaposlenika društava Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. i Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o. te podružnica Zrinjevac i Gradska groblja uključen je u druge akcije darivanja krvi koje provodi Crveni križ neposredno u blizini njihovog mjestu rada ili u blizini mesta stanovanja.

Svake godine se u povodu Nacionalnog dana darivatelja krvi dodjeljuju nagrade jubilarnim darivateljima. U 2017. godini 20 zaposlenika Zagrebačkog holdinga dobilo je priznanja i to troje zaposlenika za 35 darivanja krvi, 11 zaposlenika za 50 darivanja krvi, petero za 75 darivanja i jedan zaposlenik za 100 darivanja krvi.

#### *Pružamo ruku pomoći*

Gašenju požara, koji su u srpnju zahvatili Dalmaciju, pridružili su se i zaposlenici Zagrebačkog holdinga. U ranim jutarnjim satima 18. srpnja prema Splitu je upućeno 100 vatrogasaca, 36 vatrogasnih vozila, 2 vozila i 5 službenika Ureda za upravljanje u hitnim situacijama, te 2 autocisterne, kombi vozilo i 6 naših zaposlenika iz Vodoopskrbe i odvodnje d.o.o.

## Profesionalni razvoj i obrazovanje

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

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

Također, mogućnost prelaska na drugo radno mjestu unutar Grupe, može se smatrati dodatnom motivacijom zaposlenika na prekvalifikaciju i stjecanje novih znanja i vještina. Zapošljavanje radnika, bez obzira radi li se o internom ili vanjskom zapošljavanju, regulirano je internim aktima. Tijekom 2017. godine objavljeno je 213 internih poziva za iskazivanje interesa za zapošljavanje na slobodnim radnim mjestima. Interni pozivi objavljaju se na oglašnim pločama te na intranet stranicama Grupe. Zaposlenici također imaju mogućnost korištenja neplaćenog dopusta za potrebe studijskih razdoblja sa zajamčenim povratkom na radno mjesto.

Kad govorimo o obukama i razvoju znanja i vještina, zaposlenici su upućivani na obuke koje su zakonski uvjetovane njihovim radnim mjestima, kao i na stručne edukacije koje su usmjerene na profesionalni razvoj. Obvezne obuke je tijekom 2017. prošlo 17 posto zaposlenika (1 883 zaposlenika; 1 456 muškaraca i 427 žena). Takve se obuke u najvećoj mjeri odnose na edukacije vezane za sigurnost na radu, odnosno ospozobljavanja za rad na siguran način te obnove potrebnih licenci i dozvola za rad.

Dok je na obvezne obuke utrošeno ukupno 28 885 sati, na stručna usavršavanja zaposlenika utrošeno je 82 329 sati. Edukacijske programe, sveučilišne i stručne studije, konferencije i seminare pohađalo je ukupno 799 zaposlenika, 506 muškaraca i 293 žene. Ukupno su na obuku i obrazovanje u 2017. godini utrošena 111 214 sata, odnosno gotovo 10 sati po zaposleniku.

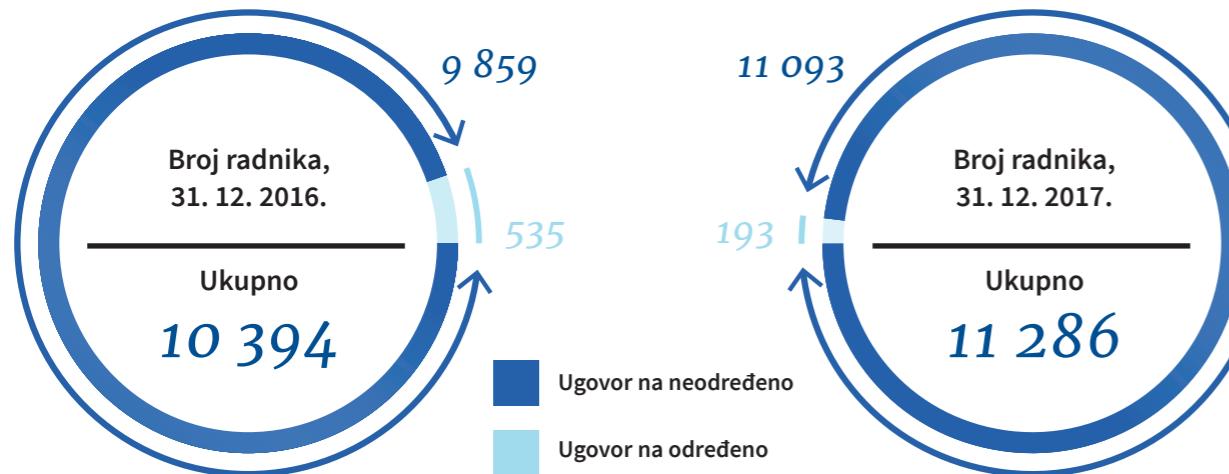
## ***Suradnja s obrazovnim, znanstvenim i stručnim institucijama***

Stručne prakse i mentorstva važan su dio doprinosa sastavnica Zagrebačkog holdinga razvoju stručnosti i obrazovanja mladih ljudi i unapređivanja tržišta rada. Obrazovne ustanove se poziva za iskazivanje interesa za suradnju sa Zagrebačkim holdingom, pa je tako u 2017. suradnja ostvarena s Fakultetom prometnih znanosti, Agronomskim fakultetom, Fakultetom organizacije i informatike, Zdravstvenim veleučilištem te Farmaceutsko-biokemijskim fakultetom, kao i srednjim poljoprivrednim, industrijskim i drugim strukovnim školama, čiji su učenici i studenti ostvarili ukupno 133 stručne prakse. U Gradskoj ljekarni Zagreb stručnu su praksu obavila i tri strana studenta. Također, u suradnji sa strukovnim srednjim školama, u podružnicama i ovisnim društvima dogovaraju se provedbe praktične nastave i naukovanja prema licencama koje dodjeljuje Hrvatska obrtnička komora te sporazumima sa školama. U 2017. godini ukupno je 21 učenik pohađao praktičnu nastavu u nekoj od sastavnica Zagrebačkog holdinga.

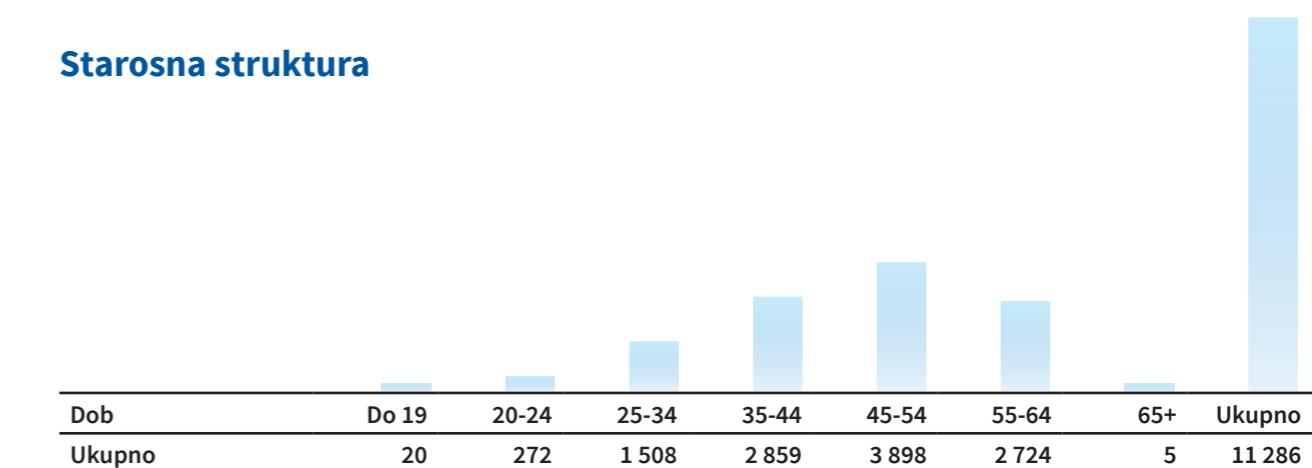
***Zaposlenici Zagrebačkog holdinga svoje znanje dijele i izvan organizacije; čak pedesetak radionica, predavanja i stručnih radova iz svog područja djelovanja predstavili su tijekom 2017. na različitim stručnim i znanstvenim skupovima, konferencijama i seminarima. Dvadesetak radova objavljeno je u zbornicima konferencija ili stručnim časopisima.***

## Grupa Zagrebački holding u brojkama

### Fluktuacija zaposlenika 2017.



### Starosna struktura



### Promjene u razdoblju od 1.1. do 31.12.2017.

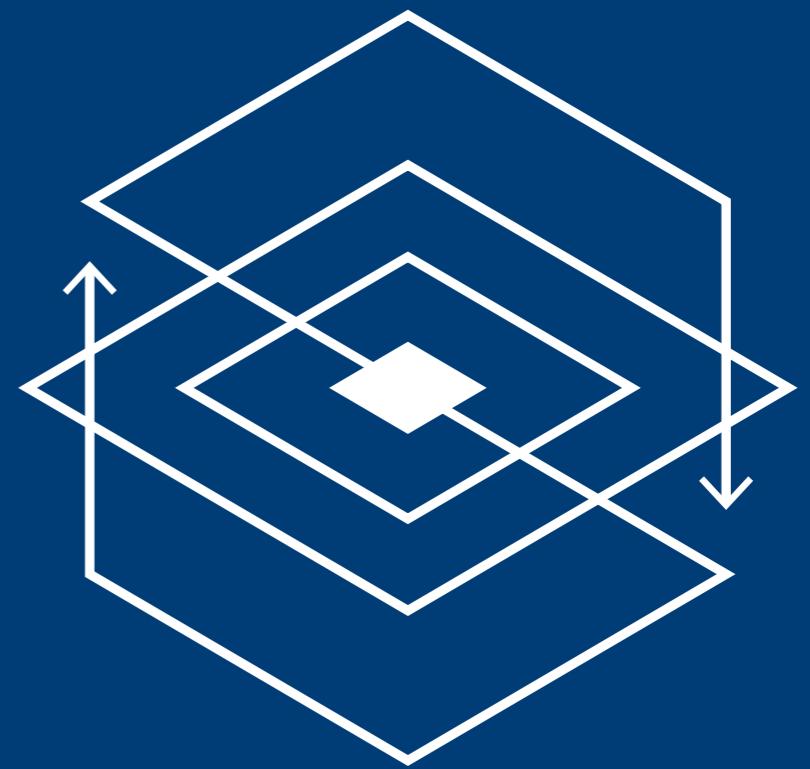


### Obrazovna struktura

Stručna spremja	Broj zaposlenika	Udjel u ukupnom broju (%)
Dr. sc.	11	0,1
Mr. sc.	52	0,5
VSS	1 216	10,8
VŠS	618	5,5
VK	541	4,8
SSS	5 872	52,0
KV	1 326	11,7
PKV	255	2,3
NSS	629	5,6
NK	766	6,8
<b>UKUPNO</b>	<b>11 286</b>	<b>100,0</b>



## *10 / Projekti i inovacije za Zagreb*



## 10 / Projekti i inovacije za Zagreb

**Pored redovnog poslovanja**  
u kojem se kontinuirano radi na podizanju razine kvalitete usluga, Zagrebački holding osigurava sredstva te vrijeme svojih zaposlenika kako bi snažnije sudjelovao u životu zajednice.

Sudjelovanje u životu zajednice – grada Zagreba – od posebne je važnosti za Zagrebački holding kao organizaciju koja ima izravan utjecaj na kvalitetu života. Pored redovnog poslovanja u kojem se kontinuirano radi na podizanju razine kvalitete usluga, Zagrebački holding osigurava sredstva te vrijeme svojih zaposlenika kako bi snažnije sudjelovao u životu zajednice.

*Načela, kriteriji i postupak dodjele sponzorstava i donacija u Zagrebačkom holdingu definirani su Pravilnikom o sponzorstvima i donacijama koji je usvojen početkom 2016. godine i javno je dostupan. Sredstva se odobravaju za različite tipove projekata, od humanitarnih projekata, kulture i umjetnosti, znanosti i obrazovanja, zaštite okoliša, zdravlja i sporta te izdavačke djelatnosti. Sva odobrena sponzorstva i donacije objavljaju se na internetskoj stranici društva.*

*Ukupna ulaganja u zajednicu u 2017. godini iznosila su 8,3 milijuna kuna i prvenstveno se odnose na potpore akcijama od javnog, odnosno općeg interesa za koje je donirano radova i ostalih usluga u vrijednosti većoj od 6,8 milijuna kuna.*

### Partnerstva i društveno korisni projekti

#### *Posebna briga o najosjetljivijima*

Suradnja na koju je Zagrebački holding posebno ponosan je ona s Gradskim društvom Crvenog križa Zagreba na projektu Socijalni dučan. Od 2016. godine na razini Grupe zajedno s Gradskim društvom Crvenog križa Zagreb organiziraju se humanitarne akcije u koje se uključuju zaposlenici Zagrebačkog holdinga. Tijekom dvije akcije u 2017. godini prikupljeno je hrane i higijenskih potrepština vrijednosti od gotovo 20 000 kuna. Uprava Društva je krajem godine odobrila donaciju prehrambenih proizvoda vrijednosti oko 48 000 kuna. U naravi su nabavljene namirnice za 240 obitelji korisnika usluga Socijalnog dućana.

Podružnice Zagrebačkog holdinga vode posebnu brigu o najosjetljivijim skupinama građana kao što su djeca, stariji sugrađani i osobe s invaliditetom. Tako je nadogradnjom usluge ePK portala, podružnica Zagrebparking omogućila kupovinu naljepnica za vozila osoba s invaliditetom i putem Interneta, čime je ovoj skupini korisnika bitno olakšan proces kupnje.

*ZET je u ožujku 2017. proširio uslugu prijevoza osoba s invaliditetom s uobičajenog radnog vremena na cijeli dan pa su tako specijalizirani kombiji korisnicima dostupni 24 sata dnevno. Također, u travnju je predstavio prvi probni niskopodni tramvaj s pomicnom aluminijskom rampom za nesmetan ulaz osoba s invaliditetom.*

U svibnju ZET je predstavio i četiri nova specijalizirana autobusa namijenjena prijevozu učenika osnovnih škola, kojima je prebivalište udaljeno više od tri kilometra od škole. Riječ je o autobusima s 53 putnička mjesta, koji će školski prijevoz učiniti modernijim, učinkovitijim i ekološki prihvativijim.

U listopadu je dodatno predstavljeno pet novih specijalnih kombi-vozila, od kojih dva za prijevoz djece s poteškoćama u razvoju, a tri za prijevoz osoba s invaliditetom. Specijalna vozila dostupna su korisnicima 24 sata dnevno, a osobe s invaliditetom i djeca s poteškoćama u razvoju njima se svakodnevno prevoze na posao, fakultete, u školu i vrtiće, na rekreaciju i terapiju. Godišnje više od 1 200 osoba najmanje jednom koristi uslugu ovih ZET-ovih kombija, a svakodnevno se prevozi pedesetak djece i mladih s poteškoćama u razvoju te oko 100 odraslih osoba s invaliditetom.

#### **Partnerstvo s UNICEF-om**

Suradnja Zagrebačkog holdinga s Uredom UNICEF-a za Hrvatsku obuhvaća podršku u provođenju UNICEF-ovih programa usmjerenih na pomoći najosjetljivijim skupinama, pri čemu Zagrebački holding na raspolaganje stavlja svoje kapacitete za njihovo provođenje. Na zajednički poziv Ureda UNICEF-a Hrvatska i Zagrebačkog holdinga građanima-korisnicima usluga Zagrebačkog holdinga, slanjem dva letka tijekom 2017., prema podacima Ureda UNICEF-a za Hrvatsku odazvalo se 4 736 građana i podržalo UNICEF-ove aktivnosti s 256 458 kuna.

*Zagrebački holding uključio se i u humanitarni projekt UNICEF-a "Mlječna staza" u rujnu 2017. godine. Uz podršku realizaciji projekta osiguranjem usluga podružnica, projekt su podržali i zaposlenici koji su se uključili u utrku i trčali za prvu banku humanog mlijeka u Hrvatskoj.*

Zagrebački holding se u povodu obilježavanja Međunarodnog dana djece krajem studenog na poziv UNICEF-a pridružio i globalnoj inicijativi **#Kidstakeover dan - dan djece, za djecu**. Djeca zaposlenika, osim što su se družila s roditeljima na radnome mjestu, na simboličnoj sjednici dječje Uprave imala su prigodu reći što bi voljeli da Zagrebački holding radi za djecu te su donijeli odluku da će igračke koje su prikupili za ovu prigodu darovati štićenicima Kuće sv. Terezije od Malog Isusa za nezbrinutu djecu. Prvi **#Kidstakeover dan** obilježila je i Gradska ljekarna Zagreb organiziranim posjetom školaraca iz Kuće sv. Josipa. Kuća sv. Josipa u Hrvatskom Leskovcu, jedan je od domova Karmeličanki za nezbrinutu djecu koji trenutno skrbi za oko 30 štićenika školaraca i studenata, a dio njih bili su gosti Galenskog laboratorija Gradske ljekarne Zagreb gdje su proveli prijepodne u interaktivnom druženju sa zaposlenicima laboratorija.

#### **Zdravlje na prvom mjestu**

Iako se ljekarništvo tradicionalno povezuje s izdavanjem lijekova, ljekarnička uloga svakodnevno evoluira i sve je značajnija u segmentu savjetovanja o liječenju, samoliječenju, samoskrbi i prevenciji bolesti. Iz tog je razloga Gradska ljekarna Zagreb preuzeila inicijativu u prepoznavanju značaja ljekarničke skrbi, koju je dodatno približila sugrađanima kroz javnozdravstvene akcije u sklopu projekta **"Ljekarnik izvan ljekarne"**.

U lipnju 2017. postavljena je klupa za dojenje ispred novouređene ljekarne u Podsusedu. Prethodno je u Centralnoj ljekarni na Trgu bana Josipa Jelačića postavljena klupa za prematanje u sklopu projekta "Dojenje je zakon" koji se realizira u suradnji s Gradskim uredom za zdravstvo.

Gradska ljekarna Zagreb kontinuirano provodi javnozdravstvene aktivnosti poput određivanja razine glukoze u plazmi i probir na šećernu bolest, terapijske edukacije osoba oboljelih od šećerne bolesti, edukacije i praćenja adherencije prema terapiji u osoba oboljelih od astme i kronične opstruktivne plućne bolesti, savjetovanja o pravilnoj prehrani i škole mršavljenja, savjetovanja o prestanku pušenja i brojne druge. One su korak koji Gradska ljekarna Zagreb poduzima u svrhu očuvanja zdravlja i unaprijeđenja zdravstvene zaštite u Zagrebu.

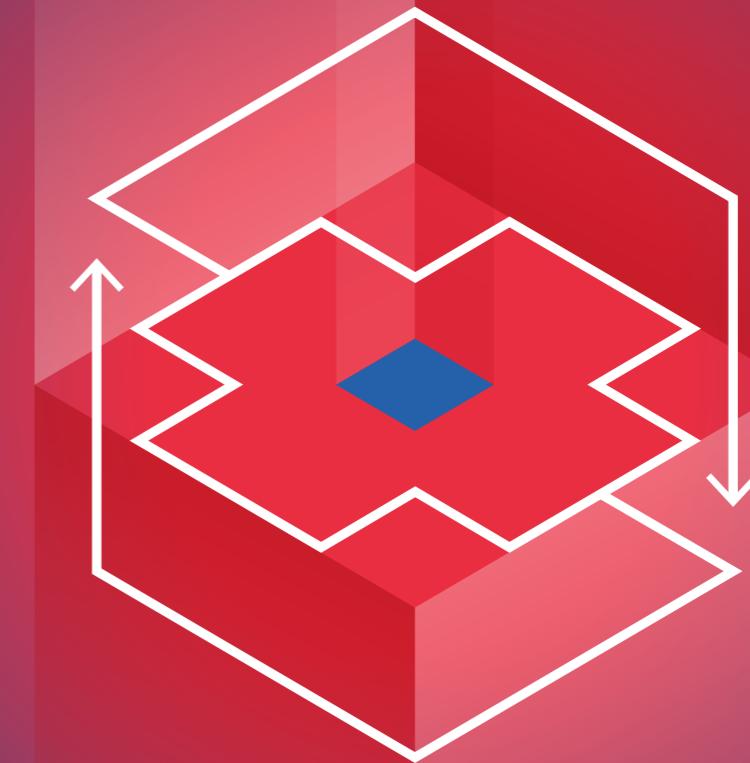
Uz javnozdravstvenu akciju koja se sad već treću godinu za redom organizira na Floraartu, magistri farmacije javnozdravstvenom akcijom obilježili su i Svjetski dan zdravlja, obišavši domove za starije u kojima su održali stručna predavanja, a korisnicima izmjerili tlak i šećer.

Podružnica Zagrebparking u rujnu je predstavila projekt „Defibrilatori“. U sklopu projekta, a u suradnji s Gradskim uredom za zdravstvo, postavljeni su AED uređaji za defibrilaciju u garažu Kvaternikov trg i garažu Tuškanac. Zaklada „Hrvatska kuća srca“ u suradnji sa Studentskom udružom StePP i Gradskim uredom za zdravstvo u sklopu akcije „Oživi me“ 25. studenoga organizirala je edukaciju o kardiopulmonalnom oživljavanju za 26 djelatnika Zagrebparkinga.

## *Zdravlje uvijek i posvuda*

---

Ljekarnici imaju sve značajniju ulogu u savjetovanju o liječenju, samoliječenju, samoskrbi i prevenciji bolesti. Gradska ljekarna Zagreb približava značaj ljekarničke skrbi građanima grada Zagreba kroz javnozdravstvene akcije u sklopu projekta “Ljekarnik izvan ljekarne”.



### **Projekti za Europski socijalni fond**

Pučko otvoreno učilište Zagreb u suradnji sa Zagrebačkim holdingom, Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobama s invaliditetom i Novim sindikatom, u okviru natječaja Europskog socijalnog fonda **Lokalne inicijative za poticanje zapošljavanja – faza III – komponenta 1** prijavili su projektni prijedlog **ZG kompas** s ciljem razvoja i provedbe prilagođenih programa osposobljavanja, odnosno prekvalifikacije za nezaposlene osobe pripadnike ranjivih skupina te njihovo osnaživanje za aktivaciju i ulazak u svijet rada. Hrvatski zavod za zapošljavanje također će se uključiti u projekt kao potporna institucija u segmentu posredovanja s nezaposlenim osobama na tržištu rada.

Projekt **EDUBIZ – Edukacijom do zaposlenja** u 2017. prijavljen je na natječaj Lokalne inicijative za poticanje zapošljavanja - faza III, iz Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali, Europski socijalni fond. Partneri Zagrebačkom holdingu na projektu su Ured za programe i projekte EU, Razvojna agencija Zagreb, Hrvatski zavod za zapošljavanje, Učilište EU projekti. Opći cilj projekta je povećati iskorištenost EU fondova kroz postizanje ciljeva Strategije za razvoj ljudskih potencijala grada Zagreba. Specifični cilj je ojačati kapacitete mladih osoba ranjivih skupina u segmentu EU fondova radi lakše integracije na tržište rada.

### **Kultura i urbani razvoj**

Zagrebački holding je u sklopu tradicionalne manifestacije **Noć muzeja** organizirao izložbu na Zagrebačkom velesajmu. Kroz interaktivni program, po drugi put je na jednom mjestu predstavljena povijest svih djelatnosti Grupe. Prema procjenama, izložbu Zagrebačkog holdinga **Stari Zagreb od vugla do vugla** 27. siječnja 2017. obišlo je oko 5 700 posjetitelja. Tema manifestacije bila je **Glazba i glazbeni velikani** te se u organizaciju izložbe uključio i Puhači orkestar ZET-a koji je 2017. godine obilježio 90 godina postojanja.

---

**Najveća i najljepša „cvjetna izložba“ u ovom dijelu Europe, međunarodna izložba cvijeća „Floraart“, u 2017. godini organizirana je 52. put za redom. Održana je u parku Bundek gdje je, prema procjeni, izložbu od 8. do 14. svibnja posjetilo oko 350 000 posjetitelja iz svih dijelova Hrvatske. U sklopu Floraarta održavaju se i natjecanja, i to Hrvatski kup florista, Međunarodno natjecanje učenika srednjih škola i Natjecanje za najljepše uređeni kućni vrt. Organizator Izlože od 1992. godine je Zrinjevac.**

---

### **Uz 52. međunarodnu izložbu cvijeća vežu se i druge zanimljive brojke:**

- **Izložba je organizirana na oko 300 000 m<sup>2</sup> parka Bundek**
- **Tijekom priprema posađeno je oko 150 000 sadnica**
- **Uz oko 200 domaćih, na Izložbi je sudjelovalo 18 inozemnih izlagачa iz desetak zemalja**
- **Organizirano je 18 dječjih predstava i 15 radionica**

---

**Gradska ljekarna Zagreb** nositeljica je slavne tradicije ljekarništva u Zagrebu jer stari zapisи spominju da najstarija sastavnica ustanove - gornjogradska ljekarna u Kamenitoj ulici 9 postoji i neprekidno radi od 1355. godine. Povijesni izvori navode da je upravo u 14. stoljeću slobodni i kraljevski Gradec doživio osim trgovačkog i „zdravstveni“ procvat. S ciljem zaštite, očuvanja i prenošenja ljekarničke baštine kao kulturne baštine grada Zagreba budućim naraštajima, Gradska ljekarna Zagreb je u suradnji s Gradskim zavodom za zaštitu spomenika kulture i prirode te Hrvatskom akademijom znanosti i umjetnosti registrirala inventar ljekarni Zrinjevac, Ilica 301 i Ilica 79, kao pokretno kulturno dobro pri Ministarstvu kulture.

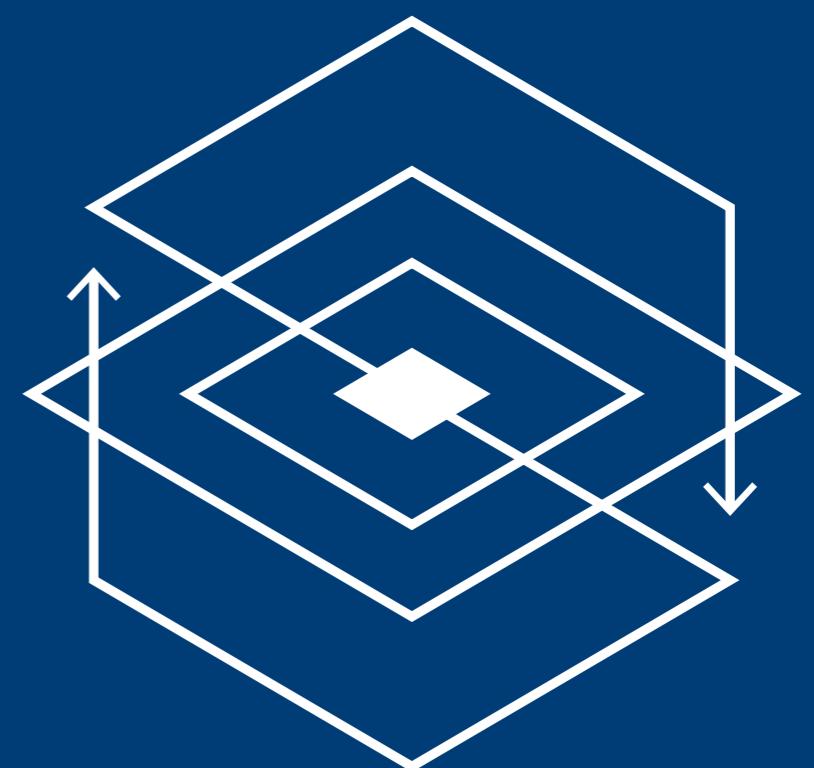
Nadovezujući se na prvi izrađeni „zagrebački suvenir“, grožđanu mast u ambalaži s motivom Kamenitih vrata, Gradska ljekarna Zagreb počela je razvijati novu liniju pripravaka za njegu lica i tijela koja će nositi naziv **Dora Krupićeva**. Uz tradicionalne recepture, isključivo prirodne sastavnice i isticanje priče o porijeklu imena, nastat će originalni suvenir s potpisom višestoljetne ljekarničke tradicije grada Zagreba.

**Gradska plinara Zagreb d.o.o.** veliku pažnju posvećuje ulaganjima u zajednicu pa je u 2017. sudjelovala i realizirala brojne projekte usmjerene na podizanje kvalitete života. U segmentu ulaganja u obrazovanje, osim donacija za opremanje prostora osnovnih škola Petra Preradovića u Zagrebu i Ivana Perkovca u Šenkovcu, Gradska plinara Zagreb je Studentskom savjetovalištu Ekonomski klinika u Zagrebu financirala pokretanje internetske stranice za učenike u svrhu projekta važnosti podučavanja djece ranije školske dobi. Nadalje, u Zagrebački energetski tjedan Plinara se uključuje putem prezentacija i razgovora s građanima na temu energetske učinkovitosti i zaštite okoliša uporabom prirodnog plina i novih tehnologija. Potpomognuti su i brojni projekti, kao što je projekt udruge Random **Univerzijada '87 – 30 godina poslije, Djeca prijatelji životinja** Klinike za dječje bolesti Zagreb kao i sudjelovanje hrvatske reprezentacije na 49. Međunarodnoj kemijskoj olimpijadi.



U sklopu obilježavanja globalne inicijative #Kidstakeover dan - dan djece, osim što su se družila s roditeljima na radnome mjestu, djeca naših radnika kratko su zamjenila mesta s kontrolorima karata u tramvaju.

## 11 / Profil izvješća



## 11 / Profil izvješća

**Cilj** je ovog izvješća pokazati način na koji Grupa Zagrebački holding upravlja svojim društvenim, okolišnim i gospodarskim utjecajima te odnosima sa svojim dionicima. Ono je ujedno poziv svim zainteresiranim da ga pročitaju, komentiraju i daju preporuke za njegovo poboljšanje i poboljšanje praksi, a time i unaprjeđenje poslovanja Zagrebačkog holdinga.

Nefinansijsko izvješće, odnosno Izvješće o održivosti Grupe Zagrebački holding za 2017. godinu drugo je po redu godišnje nefinansijsko izvješće grupe, koja je o svojim nefinansijskim utjecajima počela izvještavati 2016. Izvješće je izrađeno prema sržnoj verziji Standarda Globalne inicijative za izvještavanje (GRI). U odnosu na prethodnu godinu, izvješće je prošireno i obuhvaća veći broj pokazatelja.

Cilj je ovog izvješća ne samo pokazati način na koji Grupa Zagrebačkog holdinga upravlja svojim društvenim, okolišnim i gospodarskim utjecajima te odnosima sa svojim dionicima, nego i pozvati sve zainteresirane da ga pročitaju, komentiraju i daju preporuke za njegovo poboljšanje, a time i unaprjeđenje poslovanja Zagrebačkog holdinga.

Za sve upite vezane uz nefinansijsko izvješće, kao i cijelokupno društveno odgovorno poslovanje Zagrebačkog holdinga možete se obratiti na adresu:

Zagrebački holding d.o.o.  
Ulica grada Vukovara 41  
10000 Zagreb  
E-pošta: ured.uprave@zgh.hr

## Popis pokazatelja (GRI Standard)

<b>GRI 102: Opći standardni podaci</b>		
<i>Organizacijski profil</i>		
102-1	Naziv organizacije	19
102-2	Glavne tržišne marke, proizvodi i usluge	22-28
102-3	Lokacija sjedišta organizacije	19
102-4	Lokacije poslovanja	22-28
102-5	Priroda vlasništva i pravni oblik	19
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	19
102-7	Veličina organizacije	20-29
102-8	Podaci o zaposlenicima i drugim radnicima	109, 120
102-9	Dobavljački lanac	75
102-10	Značajne promjene vlasništva ili dobavljačkog lanca	75
102-11	Pristup ili princip predostrožnosti	49
102-12	Vanjske inicijative	42
102-13	Članstva u udruženjima	43
<i>Strategija</i>		
102-14	Izjava predsjednice Uprave	14-15
102-15	Ključni utjecaji, rizici i prilike	47-51
<i>Etika i integritet</i>		
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja organizacije	36-37
102-17	Mehanizmi savjetovanja i izražavanja zabrinutosti vezani uz etično ponašanje	37-40
<i>Upravljanje</i>		
102-18	Upravljačka struktura organizacije	34-36
<i>Uključivanje dionika</i>		
102-40	Popis skupina dionika	57
102-41	Kolektivno pregovaranje	110
102-42	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	57
102-43	Pristup uključivanju dionika	58-59
102-44	Ključne teme i interesi dionika	55-56

<b>Praksa izvještavanja</b>		
102-45	Organizacijske jedinice uključene u konsolidirane finansijske izvještaje	20-21
102-46	Postupak određivanja sadržaja izvještaja i granice aspekata	55-56
102-47	Popis materijalnih tema	56
102-48	Promjene informacija	42
102-49	Promjene u izvještavanju	55-56
102-50	Izvještajno razdoblje	137
102-51	Datum posljednjeg izvještaja	137
102-52	Izvještajni ciklus	137
102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	137
102-54	Opcija usklađenosti	137
102-55	Kazalo sadržaja za GRI	138
102-56	Vanjska verifikacija	137
<b>GRI 201: Ekonomija</b>		
201-1	Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	65
201-2	Finansijske posljedice te drugi rizici i prilike za djelatnosti organizacije zbog klimatskih promjena	50, 90
201-3	Pokrivenost obveza organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan	110
201-4	Finansijska pomoć primjena od vlade	67-69
<b>GRI 202: Tržišna prisutnost</b>		
202-1	Omjer standardne početne plaće po spolu i lokalne minimalne plaće u značajnim mjestima poslovanja	114
202-2	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice u značajnim mjestima poslovanja	36
<b>GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji</b>		
203-1	Razvoj i utjecaj potpomognutih ulaganja u infrastrukturu i usluge	66-67
203-2	Značajni neizravni ekonomski utjecaji, uključujući obujam utjecaja	69-71
<b>GRI 204: Prakse nabave</b>		
204-1	Omjer potrošnje na lokalne dobavljače	75
<b>GRI 205: Anti-korupcija</b>		
205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	40
<b>GRI 206: Kršenje tržišnog natjecanja</b>		
206-1	Pravni postupci pokrenuti zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse te njihovi ishodi	69

<b>GRI 301: Materijali</b>	
301-1 Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	104
<b>GRI 302: Energija</b>	
302-1 Potrošnja energije unutar organizacije	101
302-4 Smanjenje potrošnje energije	101-103
302-5 Smanjenje energetskih zahtjeva proizvoda i usluga	102-103
<b>GRI 303: Vode</b>	
303-1 Crpljenje vode po izvoru	97-101
303-3 Obujam reciklirane i oporabljene vode	104
<b>GRI 305: Emisije</b>	
305-2 Neizravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (područje 2)	104
<b>GRI 306: Otpad i otpadne vode</b>	
306-1 Ukupno ispuštanje vode prema kvaliteti i odredištu	100
306-2 Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	94-95
<b>GRI 308: Procjena dobavljača prema kriterijima zaštite okoliša</b>	
308-1 Novi dobavljači procijenjeni prema okolišnim kriterijima	75
<b>GRI 401: Zapošljavanje</b>	
401-1 Novo zapošljavanje i fluktuacija zaposlenika	111, 120
401-2 Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	110
401-3 Roditeljski dopusti	114
<b>GRI 402: Odnosi menadžmenta i zaposlenika</b>	
402-1 Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obaveštava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi određeni kolektivnim ugovorima	110
<b>GRI 403: Zdravlje i zaštita na radu</b>	
403-1 Radna snaga zastupljena u formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja	115
403-2 Vrste i stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te ukupni broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema regiji i spolu	115-116
403-3 Radnici s visokom učestalosti ili velikim rizikom od bolesti povezanih s njihovim zanimanjem	115
403-4 Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	115

<b>GRI 404: Obuka i obrazovanje</b>	
404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	118
404-2 Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje, koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	118
<b>GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti</b>	
405-1 Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika	36, 120-121
405-2 Omjer osnovne plaće i nagrada za žene i muškarce prema kategoriji zaposlenika, prema značajnim mjestima poslovanja	114
<b>GRI 406: Nediskriminacija</b>	
406-1 Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete mjere	114
<b>GRI 413: Lokalne zajednice</b>	
413-1 Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi	66-67
<b>GRI 416: Zdravlje i sigurnost kupaca</b>	
416-1 Kategorije proizvoda i usluga za koje je izvršena procjena radi poboljšanje utjecaja na zdravlje i sigurnost	84-85
416-2 Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	85
<b>GRI 417: Ovlašćavanje i označavanje</b>	
417-1 Vrsta podataka o proizvodu i usluzi i njihovo označavanje	78
417-2 Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem	84
417-3 Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama	84
<b>GRI 418: Privatnost kupaca</b>	
418-1 Ukupan broj opravdanih pritužbi u vezi s povredama privatnosti kupaca ili gubitkom osobnih podataka o kupcu	85



