

Grupa Zagrebački holding

IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI 2016.



ZAGREBAČKI
HOLDING

Grupa Zagrebački holding

IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI 2016.



PROFIL GRUPE



Upravljanje društvenim, ekonomskim i ekološkim utjecajima poslovanja

Osigurati zdrav, ugodan i siguran urbani život svaki dan



DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE KAO DIO POSLOVNE STRATEGIJE

DRUŠTVENA KATEGORIJA



Odgovorno i transparentno poslovanje uz brigu o zajednici i zaposlenicima

Provođenje načela održivosti u svim aspektima poslovanja



OKOLIŠ JE NAŠA BRIGA

IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI - GODIŠNJI NEFINANCIJSKI IZVJEŠTAJ ZA 2016. GODINU GRUPE ZAGREBAČKI HOLDING

prema smjernicama Global Reporting Initiative (GRI)
Razina izvještavanja: Sržna (Core)

Za sve dodatne informacije vezano uz ovo nefinancijsko izvješće
i općenito društveno odgovorno poslovanje Zagrebačkog holdinga,
slobodno nam se obratite na našu adresu:

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

PROFIL GRUPE

Misija, vizija i strateški okvir Grupe Zagrebački holding
Opis podružnica i društava Grupe
Rizici i upravljanje rizicima
Kvaliteta usluge i poboljšanje procesa poslovanja
Planovi i projekti



DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE KAO DIO POSLOVNE STRATEGIJE

Ključni materijalni aspekti Grupe
Interesno-utjecajne skupine
Dijalog sa interesno utjecajnim skupinama



DRUŠTVENA KATEGORIJA

Odgovornost prema radnicima Grupe
Briga za zajednicu
Strateška partnerstva
Nagrade i priznanja Grupe



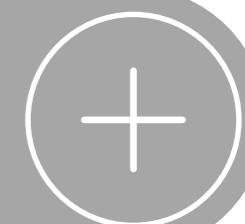
OKOLIŠ JE NAŠA BRIGA

Energija
Voda i otpadne vode
Emisija stakleničkih plinova
Otpad i gospodarenje otpadom

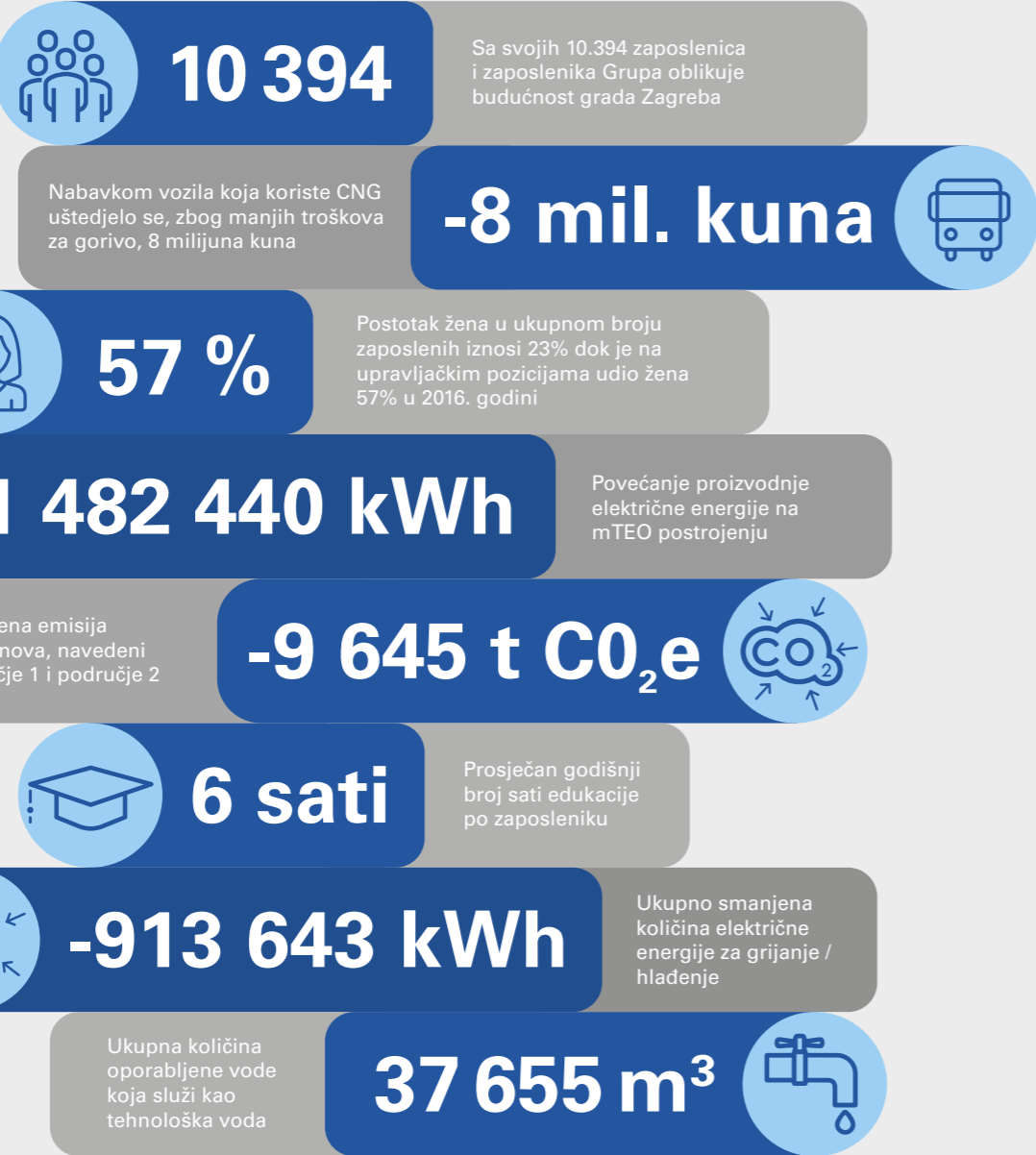


DODACI

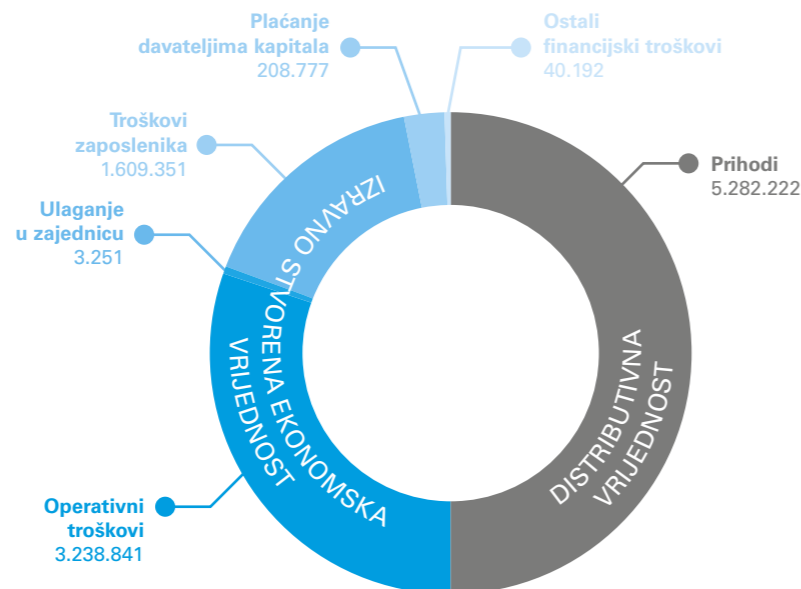
GRI indeks



GRUPA U BROJKAMA



GRI 4 - EC1 Društveni račun dobiti i gubitka za 2016. godinu (u tisućama kuna)



Pismo predsjednice Uprave

Poštovani čitatelji!

S osobitim zadovoljstvom predstavljam vam prvi samostalni nefinancijski izvještaj za Grupu Zagrebački holding ili izvješće o održivom poslovanju i društvenoj odgovornosti. Ono obuhvaća 2016. godinu i pripremljeno je prema međunarodnim smjernicama za nefinancijsko izvještavanje Globalne inicijative za izvještavanje (Global Reporting Initiative - GRI).

Društveno odgovorna strategija Grupe uključuje pružanje kvalitetne i pouzdane javne usluge na način da Grupa raste i razvija se prema načelima korporativne održivosti - upravljanjem društvenih, ekonomskih i ekoloških utjecaja poslovanja. Prateći standarde ekonomskog i društvenog razvoja te vodeći računa o zajednici u kojoj djelujemo, u mnogim segmentima našega poslovanja provodimo mjere za zaštitu okoliša te ulažemo značajna sredstva u smanjenje rizika i poboljšanje tehnoloških procesa koji svojim rezultatima nude bolja rješenja i manje negativne utjecaje na okoliš.

Posebna nastojanja usmjerena su prema poticanju i razvoju ekološke svijesti. Odvoz glomaznog otpada iz domaćinstava u 2016. realizira se dva puta godišnje uz prethodno generiranje zahtjeva, povećan je broj zelenih otoka za 151% (sa 242 na 607). Broj spremnika za odvojeno prikupljanje iskoristivog otpada također je povećan i to za 382% ili 35.296 spremnika, tijekom godine je otvoreno pet mobilnih reciklažnih dvorišta, a započeli su radovi na izgradnji još jednog fiksnog reciklažnog dvorišta. Sve te mjere rezultirale su i povećanjem odvojeno sakupljenih količina otpada za 25% u odnosu na 2015. godinu.

Gradanima je na raspolaganju i postrojenje za recikliranje građevinskog otpada na kojem mogu besplatno zbrinuti sav građevinski otpad koji se potom reciklira i ponovno koristi prilikom izgradnje. Reciklažom građevinskog otpada u 2016. godini proizvedeno je 170.876 tona nasipnog materijala koji zadovoljava sve zahtjeve kakvoće uz pozitivan učinak na okoliš i štednju prirodnih resursa. Na malom termoenergetskom objektu - mTeo na odlagalištu otpada Prudinec/Jakuševac iz odlagališnog plina proizvedeno je 19.006.584 kWh električne energije, što je dovoljno za podmirenje prosječne godišnje potrošnje električne energije oko 6.000 kućanstava. Proizvodnjom električne energije iz deponijskog plina indirektno je smanjena emisija stakleničkih plinova CO₂e za 4728,84 t. Ponosni smo jer je mTeo prvo postrojenje u Hrvatskoj za proizvodnju električne energije iz „otpada“. Prvi smo u Hrvatskoj uveli i plinske autobuse u javni gradski prijevoz. Do danas ih je u javnom prometu 76. Zahvaljujući korištenju stlačenog prirodnog plina i s obzirom na prijedenu udaljenost, godišnje je smanjena emisija CO₂ za oko 3.500 tona. Naše napore prepoznalo je i Vijeće Koordinacije za alternativna goriva Jadransko-jonske regije koje je krajem 2016. godine dodijelilo Gradu Zagrebu i Zagrebačkom holdingu, podružnici ZET počasni naziv - znak izvrsnosti „Ambasador alternativnih goriva 2016.“

Usluge koje pružamo od javnog su interesa i njihova kvaliteta izravno utječe na standard naših sugrađana, što nas čini posebno odgovornima. Kako bi usluge učinili dostupnijima, od 1. rujna Pozivni centar dostupan je 24 sata dnevno. Krajem godine omogućena je legalizacija svih protupravno izvedenih priključaka na vodoopskrbnu i kanalizacijsku mrežu, a uz potporu Grada potiče se daljnje priključenje novih korisnika. Socijalno ugroženim građanima omogućeno je sklapanje sporazuma o obročnoj otplati duga. Na taj način, Grupa se profilira kao istinski servis građana.

U 2016. godini dovršen je jedan od kapitalnih projekata - bazenski kompleks Svetice, te dvorana i bazen u Osnovnoj školi Iver. Otvorena je i prva faza radova na izgradnji 608 stanova u naselju



Podbrežje, čiji se završetak očekuje u prosincu 2017. godine. Dio stanova će preuzeti Grad Zagreb za stambeno zbrinjavanje naših sugrađana, a 208 stanova predviđeno je za znanstvene novake. Kontinuirano se razvija i programski održava prometna infrastruktura, otvorena je nova javna garaža u Jelkovcu te osigurano povoljnije parkiranje u drugim javnim parkirališnim objektima. Nakon osam godina stanke na sajamskom prostoru Zagrebačkog velesajma održan je međunarodni sajam automobila, Auto Show. Atraktivnim sadržajima i brojnim novitetima pobudio je velik interes javnosti. Tijekom 6 dana Salon je obišlo 141.555 posjetitelja, a samo dogadanje pozitivno se odrazilo i na tržište automobila. Donacijom dijela prihoda bolnici Sveti Duh za kupnju dijagnostičkih uređaja, dogadanju smo dali i humanitarni izričaj.

Sredinom 2016. godine dovršeno je i refinanciranje obveznica, kojemu su prethodile intenzivne gospodarske i operativne aktivnosti s iznadprosječnim uspjesima. Praćeno je iznimnim priznanjem hrvatske investitorske javnosti, koja prepoznaje sustavan rad na restrukturiranju i unapređenju cjelokupnog poslovanja. Potvrđuje to i renomirana međunarodna rejting agencija Standard&Poor's, poboljšavajući izgled Zagrebačkog holdinga čak tri puta uzastopce, što i na samom kraju godine potvrđuje dobar poslovni smjer Grupe.

Ove godine Grupa po prvi puta dobrovoljno objavljuje svoj prvi nefinancijski izvještaj ili izvještaj o društveno odgovornom poslovanju o utjecaju svog poslovanja na društvo i okoliš. Predstavljene podaci rezultat su višegodišnjeg rada zaposlenika i strateške opredijeljenosti vodstva Grupe. Kako se ti podaci prvi puta prikazuju konsolidirano za sve sastavnice Grupe Zagrebački holding, 2016. godina će se uzeti kao bazna i u sljedećim izvještajima će se jasnije moći iskazati smanjenja prema podružnici ili društvu.

Na temelju dosadašnjih podataka i analiza možemo zaključiti da je Grupa Zagrebački holding u 2016. godini, temeljem svojih inicijativa i održivog upravljanja, pozitivno utjecala na okoliš i društvo u cjelini. Kako bi što prije i lakše ostvarili naše ciljeve daljnje napredovanja u domeni održivog poslovanja, otvoreni smo za sve vaše prijedloge i primjedbe na ovo nefinancijsko izvješće koje je pred vama.

S poštovanjem,

Ana Stojić Deban
Predsjednica Uprave

Misija, vizija i strateški okvir Grupe Zagrebački holding

Misija

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

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

Vizija

Biti pouzdan član zagrebačkih obitelji i pozitivna energija gradskog života.

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

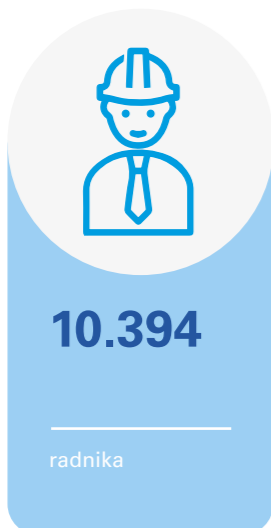
Ključni cilj poslovanja u srednjoročnom razdoblju je stvaranje preduvjeta održivog rasta Grupe za buduće generacije.

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

Svjesni krhke granice odgovornog poslovanja prema ekonomskoj održivosti poduzeća i održive budućnosti po pitanju očuvanja okoliša i društvenih vrednota, Grupa Zagrebački holding stvara preduvjete očuvanja resursa i društvenih vrijednosti budućim generacijama. Od budućih generacija samo smo posudili resurse koje svakodnevno crpimo, stoga poslovni i tehnološki procesi Grupe imaju implementirane alate za prevenciju i minimalizaciju ekonomskih, okolišnih i društvenih rizika.

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

- **Upravljanje i očuvanje društvenih vrednota**- stalni je proces koji na dnevnoj bazi usavršavamo i nadograđujemo. Edukacija i jednakost radnika, temeljni kolektivni ugovor, borba protiv korupcije, osnivanje Odbora za nepravilnosti samo su neki od koraka za očuvanje bogatih društvenih vrednota.
- **Upravljanje i zaštita okoliša** predstavlja najveći izazov Grupe u vremenu mnogobrojnih tehnoloških i klimatskih promjena. Jamac smanjenja potencijalnih negativnih utjecaja na okoliš na najmanju moguću mjeru je politika kvalitete i zaštite okoliša temeljena na zahtjevima norme ISO 14001, te energije temeljena na zahtjevima norme ISO 50001, koji se, između ostalog, temelje i na načelu predostrožnosti.



Profil Grupe

Ime i sjedište organizacije

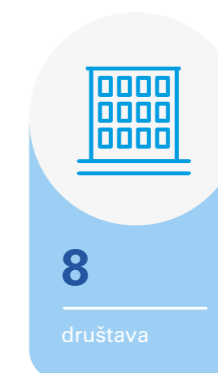
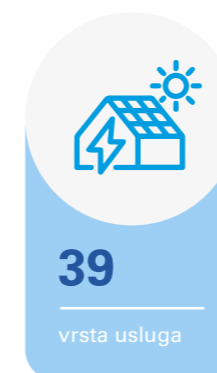
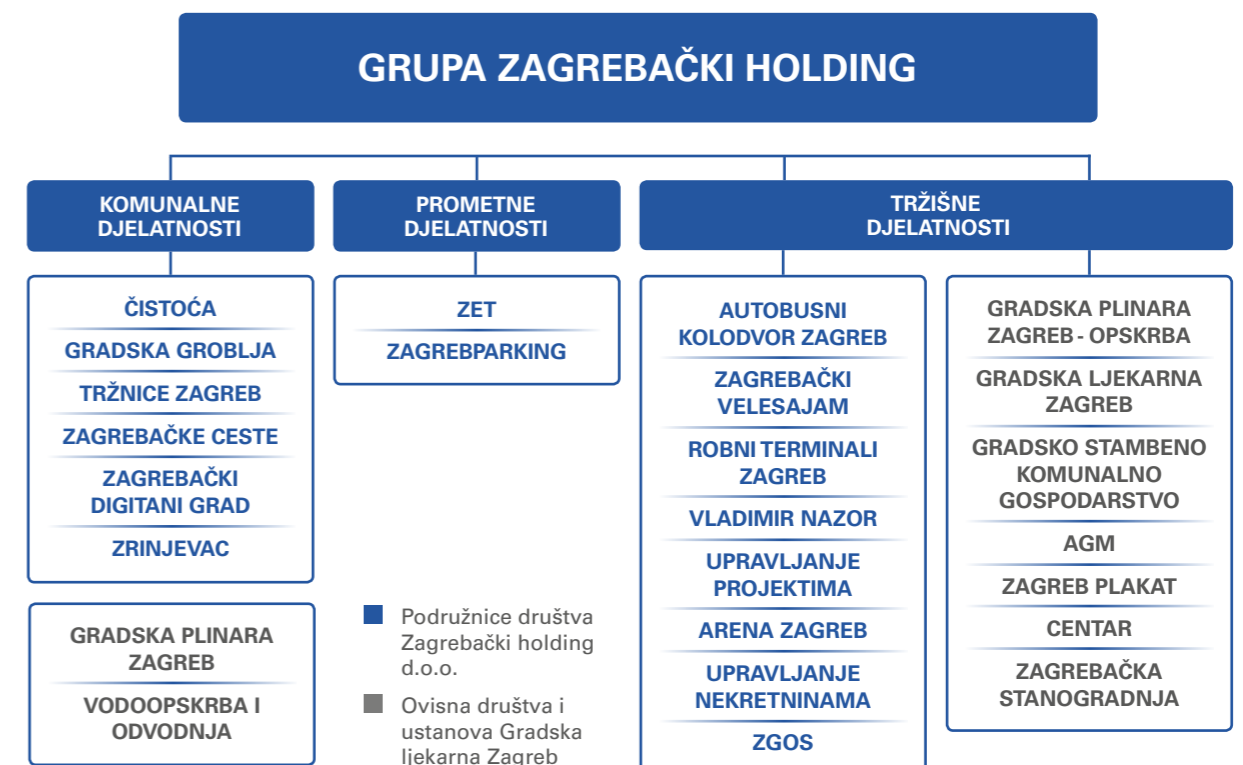
Grupu Zagrebački holding čini društvo Zagrebački holding d.o.o., 8 ovisnih trgovačkih društava i ustanova i u 100%-tnom je vlasništvu Grada Zagreba. Sjedište je u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 41. Grupa primarno posluje samo na području i tržištu Republike Hrvatske.

Zagrebački holding osnovan je 2006. godine prema Zakonu o trgovačkim društvima, prijenosom poslovnih udjela 22 trgovačka društva u vlasništvu Grada Zagreba na holding poduzeće Gradsko komunalno gospodarstvo d.o.o., koje 2007. godine mijenja ime u Zagrebački holding d.o.o. Nakon još nekih statusnih promjena, 31.12.2016. godine čine ga 16 podružnica koje obavljaju

djelatnosti bivših gradskih trgovačkih društava: komunalne, prometne i tržišne djelatnosti.

“Djelatnosti Zagrebačkog holdinga od životnog su značaja za Grad Zagreb, što nas čini posebno odgovornima za kakvoću življenja društvene zajednice u kojoj djelujemo.”

Pregled sastavnica, ustrojstvenih oblika i djelatnosti Grupe uključenih i analiziranih u ovom konsolidiranom nefinancijskom izvještaju dan je u tabličnom prikazu i organigramu u nastavku.



ZAGREBAČKA STANOGRADNJA



Izgradnja, savjetovanje, prikupljanje, analiza te davanje informacija s područja niskogradnje, hidrogradnje i prometa.

Izrada elaborata stalnih geodetskih točaka za potrebe osnovnih geodetskih radova.

Izrada elaborata katastra vodova i stručnih geodetskih poslova za potrebe pružanja geodetskih usluga.

Glavni projekt - izgradnja stambenog naselja Podbrežje.

Društvo je osnovano 2013. godine.

UPRAVLJANJE PROJEKTIMA



Upravljanje projektima izgradnje uglavnom javnih objekata za potrebe Grada - vrtići, škole, sportske dvorane, bazeni.

Projekti:

- Naselje Jelkovec
- SRC Svetice
- Osnovna škola, dvorana i bazen Iver

Projekti izgradnje naselja - primjer efikasnog i modernog rješenja stambenog zbrinjavanja, posebice mladih obitelji.

Osnovana 2006. godine.



UPRAVLJANJE NEKRETNINAMA



Transparentno upravljanje svim povjerenim pojavnim oblicima nekretnina u vlasništvu odnosno upravljanju ZGH d.o.o.

Rješavanje imovinskopravnih odnosa pojedinim povjerenim pojavnim oblicima nekretnina.

Sklopanja ugovora o zakupu i privremenom korištenju; sklopanje ugovora o kupoprodaji nekretnina.

Investicijsko i redovno održavanje.

Prostorno plansko analiziranje i praćenje statusa i davanje prijedloga izmjena i dopuna prostornih i drugih planova.

Osnovana 2016. godine.



arena zagreb



Najveća sportska dvorana u Hrvatskoj, s 90.340 m² bruto površine i 6 etaža.

Ukupno 15.000 sjedećih mjesta.

Dvorana je predviđena za održavanje raznih sportskih manifestacija, ali i kulturnih, poslovnih, izložbeno-sajamskih i zabavnih događanja: koncerata, izložbi, sajмова, konvencija i kongresa.

Izgrađena je 2008. godine za potrebe 21. Svjetskog rukometnog prvenstva.

Korporativno upravljanje i održivost

Grupa Zagrebački holding snosi veliku društvenu i ekonomsku odgovornost. U skladu s time primjenjuju se suvremena načela dobrog i odgovornog upravljanja poštujući visoke standarde korporativnog upravljanja temeljenih na OECD načelima. Kako bi se osiguralo propisno i efikasno poslovanje implementirani su instrumenti upravljanja i kontrole poduzeća na svim njegovim razinama. Struktura korporativnog upravljanja određena je Zakonom o trgovačkim društvima i njegovim osnovnim aktom, te Izjavom o osnivanju Društva.

Zagrebački holding d.o.o. je trgovačko društvo s ograničenom odgovornošću te se sastoji od Uprave Društva, Nadzornog odbora te Skupštine Društva kao najvišeg tijela istoga. Nadzornom odboru u radu pomaže i njegov Revizorski odbor kao savjetodavno tijelo. Kako društvo, Zagrebački holding d.o.o. svoju temeljnu djelatnost obavlja putem šesnaest podružnica, a vlasnik je osam trgovačkih društava s ograničenom odgovornošću te ustanove Gradska ljekarna Zagreb. Zajednica podružnica, povezanih društava i ustanova čine Grupu Zagrebački holding, čije je vodeće društvo u kreiranju poslovnih politika Zagrebački holding d.o.o.

Povezana društva, sukladno odredbama Zakona o trgovačkim društvima, imaju svoje organe društva koji nadziru i prate njihov rad (osim društava AGM d.o.o., Zagrebačka stanogradnja d.o.o. i Centar d.o.o. koje nemaju zakonsku obveznost Nadzornog odbora), tako da sastavnice Grupe Zagrebački holding prakticiraju zatvoreni sustav korporativnog upravljanja, u kojem su aktivirani mehanizmi svojstveni trgovačkim društvima s ograničenom odgovornošću, dok se ustanovom upravlja sukladno pozitivnim aktima o ustanovama. Putem Skupštine Društva, Grad Zagreb kao jedini osnivač provodi svoju ulogu i poslovnu politiku vlasnika.

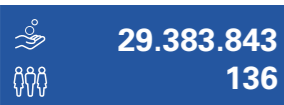
Na razini Grupe djeluje Etičko povjerenstvo i Povjerenstvo za reklamacije potrošača. Djelovanje ovih tijela odnosi se i na sastavnice Grupe Zagrebački holding. Voditelji podružnica i direktori društava zajedno s Upravom Društva su odgovorni za donošenje odluka o ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima.

Izgradnja stambenog naselja Podbrežje

Jelkovec - dom za desetak tisuća naših sugrađana

Transparentno upravljanje svim ZGH nekretninama

Arhitektonski simbol grada Zagreba



Organizira putovanja za djecu i mlade kroz razne programe boravka u Nazorovim objektima na moru i u Zagrebu.

Osnovan je kao ustanova Grada Zagreba 1962. godine, za organizaciju putovanja djece i mladih u dobi od 6 do 17 godina.

Sustavno razvija edukativne i sportsko-rekreativne programe u skladu s pravima i potrebama djece te prema međunarodnoj Konvenciji o pravima djeteta.

Upravlja i objektima visoke kategorije na Sljemenu - hotel Tomislav dom i TA Snježna kraljica.

8 lokacija za odmor i druženje mladih



Ugovorna zdravstvena ustanova sa 38 ljekarničkih jedinica te galenskim i analitičkim laboratorijem.

5 dežurnih ljekarna koje rade 24 sata na dan.

Galenski laboratorij izrađuje vlastite pripreme po tradicionalnim recepturama dok analitički laboratorij skrbi za osiguranje kakvoće galenskih pripravaka.

Slijednica slavne tradicije zagrebačkog ljekarništva. Najstarija ljekarna u sastavu ustanove datira još iz 14. stoljeća.

Utemeljena je 1966. godine.

38 lječničkih jedinica te galenski i analitički laboratorij



Nakladnička i galerijsko-izložbena djelatnost.

Desetak specijaliziranih biblioteka obuhvaća izdanja koja se bave humanističkim znanostima, beletristiku, publicistiku, raskošne monografije, književna djela za djecu i mlade i slično.

3 knjižare i web-knjižara te galerije otvorene kako afirmiranim umjetnicima, tako i onima koji tek traže svoje mjesto na hrvatskoj likovnoj sceni.

Utemeljen je 1967. godine.

Četrdeset godina iskustva u nakladničkoj djelatnosti



Usluga vanjskog oglašavanja.

Plakatne površine nalaze se u Zagrebu, na glavnim gradskim prometnicama te u centru grada Zagreba - na najfrekventnijim i najzamjenjenijim pozicijama u gradu.

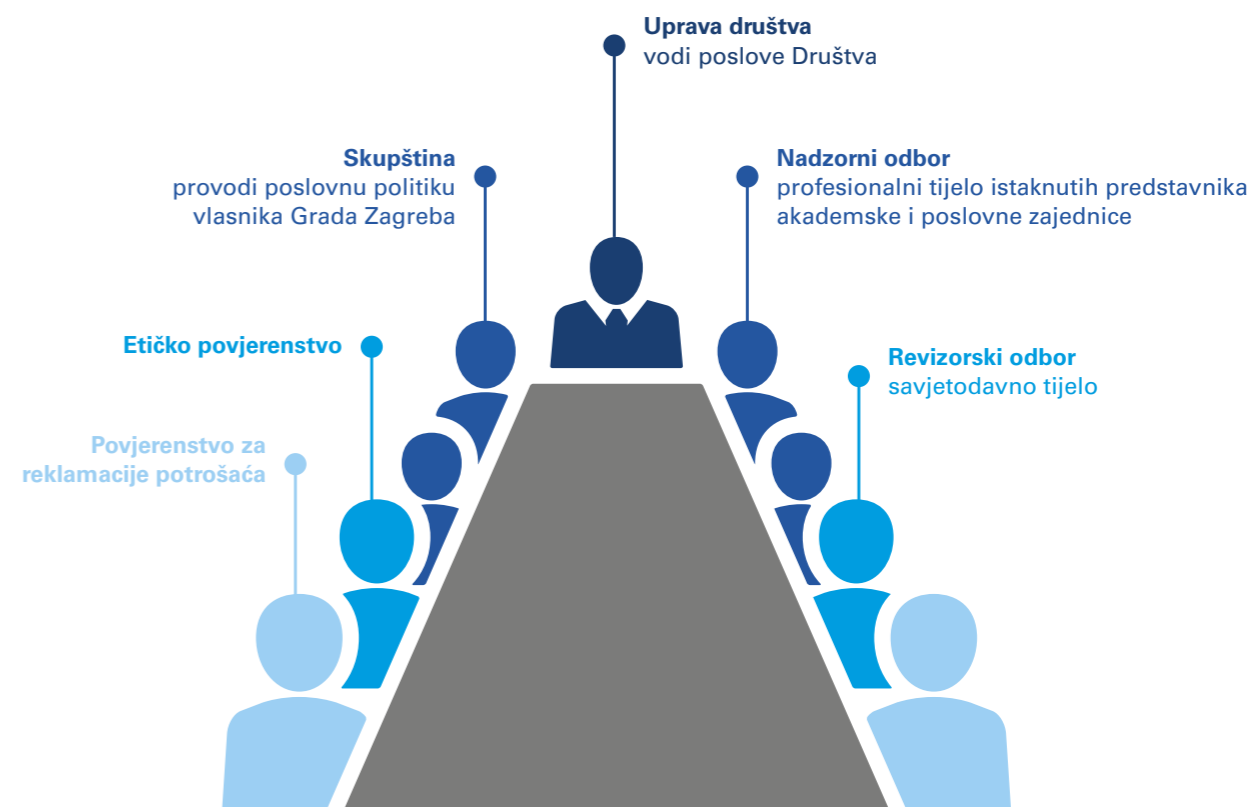
CENTAR



Organizacija sportskog ljetovanja za djecu i mlade.

Organizacija putovanja za sportaše.


Računovodstvene i knjigovodstvene usluge.




01. Identificirani rizici

Grupa je identificirala financijske rizike (tržišne, valutne, kamatne, kreditne, rizik likvidnosti) te kao pružatelj usluga iz područja gospodarenja prirodnim resursima, opskrbe pitkom vodom i odvodnje, energetske djelatnosti opskrbe plinom te javne usluge skupljanja, prijevoza te obrade otpada, posebno prati klimatske i regulatorne rizike.


Tržišni rizik	Klimatski rizik	Reputacijski rizik	Regulatorni rizik
<ul style="list-style-type: none"> Izloženost tržišnom riziku se dopunjava analizom osjetljivosti. Nije bilo promjena u izloženosti Grupe tržišnom riziku ili načinu na koji se upravlja i mjeri rizik. 	<ul style="list-style-type: none"> Na rezultate poslovanja mogu utjecati ekološki rizici, u prvom redu mogu utjecati na sigurnost i kontinuitet opskrbe proizvoda i usluga Grupe te na samu potražnju. 	<ul style="list-style-type: none"> Proizlazi iz neprofesionalnog i neetičkog ponašanja na radnom mjestu. 	<ul style="list-style-type: none"> Proizlazi iz propisa vezanih za zdravlje ljudi, sigurnost i zaštitu okoliša uključujući propise koji se odnose na gospodarenje otpadom te na analizu voda.
Kreditni rizik	Rizik likvidnosti	Kamatni rizik	Valutni rizik
<ul style="list-style-type: none"> Kreditni rizik je rizik od neplaćanja, odnosno neizvršenja ugovornih obveza od strane kupaca Grupe, koji utječe na eventualni financijski gubitak Grupe. 	<ul style="list-style-type: none"> Grupa kontinuirano analizira i upravlja novčanim tokovima, imovinom i izvorima financiranja imovine. 	<ul style="list-style-type: none"> 34,54% kreditnih obveza vezano je uz varijabilnu kamatnu stopu, što je prepoznato kao znatna neizvjesnost budućih novčanih tokova po kamatama. Grupa aktivno prati kretanje kamatnih stopa EURIBOR, LIBOR i ZIBOR. 	<ul style="list-style-type: none"> Grupa je izložena valutnom riziku promjene tečaja kune u odnosu na EUR po osnovi obveza po dugoročnim zajmovima, od kojih je 35% vezanih uz EUR.



Izravne financijske posljedice zbog klimatskih promjena prvenstveno se odražavaju na povećanje ulaganja u sustave visoke energetske učinkovitosti, kao što su obnovljivi izvori energije i ostale tehnološke inovacije. S druge strane, Zagrebački holding dugoročno očekuje da će navedena ulaganja doprinijeti smanjenju troškova energije te na taj način osigurati uštede. Financijske implikacije vezane uz klimatske promjene nisu kvantificirane.



Ostali rizici i prilike zbog klimatskih promjena za Grupu ovise o pojedinoj djelatnosti. Zbog prirode poslovanja i oslanjanju na prirodne resurse u svakodnevnim aktivnostima, smatra se da će klimatske promjene najveći utjecaj imati na društva i podružnice iz komunalnih djelatnosti te na društvo Gradska plinara Zagreb - Opskrba i ZGOS.



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

02. Upravljanje rizicima

Grupa je integrirala sustave upravljanja rizicima, kvalitetom, okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu koji se temelje na međunarodno priznatim normama. Svake godine neovisne ovlaštene tvrtke prosuđuju kvalitetu provedbe navedenih sustava.

Certifikati ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, ISO 50001, ISO/IEC 17025

PODRUŽNICE I OVISNA DRUŠTVA GRUPE	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 22000	ISO 50001	HRN EN ISO/IEC 17025
Podružnica Čistoća	■	■	■	■		
Podružnica Gradska groblja	■	■				
Gradska plinara Zagreb d.o.o.		■			■	
Podružnica ZGOS	■	■				
Podružnica Zrinjevac	■	■				
Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o.	■					
GSKG d.o.o.	■					
Gradska ljekarna Zagreb	■					
Podružnica Robni terminali Zagreb	■					
Podružnica Tržnice Zagreb	■					
Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.	■			■		■
Podružnica Zagrebačke ceste	■					
Podružnica Vladimir Nazor				■		

Sustavi upravljanja kvalitetom **ISO 9001:2008** poticaj je za poboljšanje kvalitete usluge, a postiže se kroz sustavno upravljanje dokumentacijom i poslovnim procesima.

Sustav upravljanja okolišem **ISO 14001** koji se odnosi na aspekte okoliša za svaki segment poslovanja Grupe - održavanje i uređenje javnih zelenih površina i dječjih igrališta, distribuciju prirodnog plina, proizvodnju električne energije iz odlagališnog plina i gospodarenje otpadom, održavanje groblja i krematorija te obavljanje pogrebnih usluga.

ISO 22000:2005 - HACCP međunarodni kodeks prakse - Opća načela higijene hrane.

Norma **ISO 5001:2011**, Sustavi upravljanja energijom - Zahtjevi s uputama za uporabu, daje zahtjeve za uspostavljanje sustava upravljanja energijom (energy management systems, EnMS) u industrijskim pogonima, komercijalnim, upravnim i državnim zgradama te cijelim organizacijama.

Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu prema **OHSAS 18001:2007**.

Opći zahtjevi za osposobljenost ispitnih i umjernih laboratorija **HRN EN ISO/IEC 17025** - laboratorij Tehnološke službe Sektora odvodnje VIO d.o.o. akreditaciju je dobio 2. lipnja 2016. godine na 5 godina.

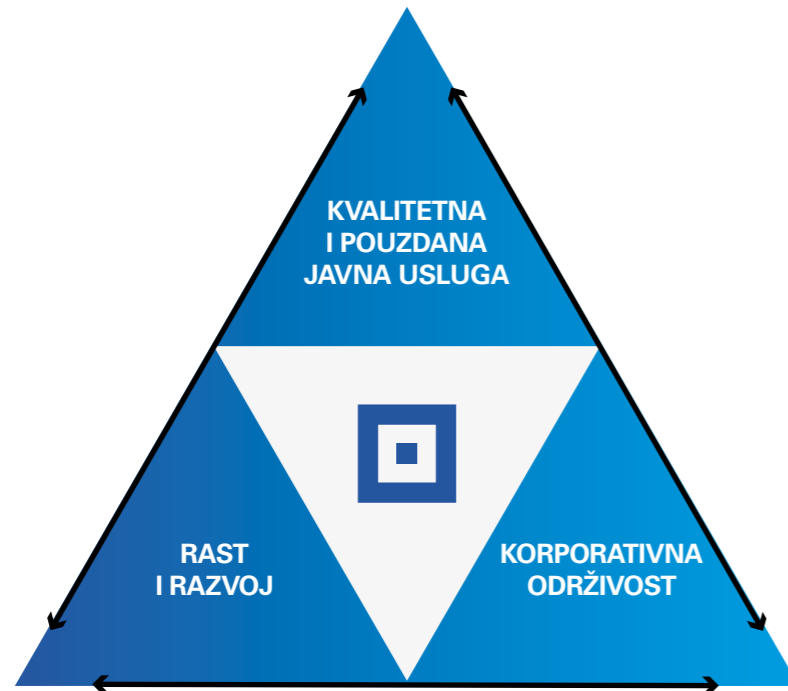


ZIMSKA SLUŽBA organizirana je unutar podružnice Zagrebačke ceste sa 259 ekipa raspoređenih u 15 mjesta pripravnosti te ekipa podružnica Čistoća, Zrinjevac, Zagrebparking i ZET te društva Vodoopskrba i odvodnja. U GPS centar je instaliran sustav za rano otkrivanje poledice i leda na kolniku, koji putem senzora na 17 izabranih lokacija dojavljuje trenutno stanje kolnika (temperatura kolnika, temperatura zraka, vlažnost kolnika i ledište s obzirom na slanost kolnika, padaline, maglu).

Takav sustav pomaže da se preventivno reagira na najkritičnijim točkama u gradu, kako bi se spriječile prometne nesreće. Ulaganjem u mehanizaciju i tehnologiju, te angažiranjem svih raspoloživih kapaciteta Grupe Zagrebački holding za preveniranje posljedica vremenskih nepogoda uzrokovanih snijegom, Grad Zagreb može se pohvaliti i jednom od najbolje organiziranih zimskih službi u Europi.

03. Društveno odgovorna strategija

Grupa drži da društveno odgovorna strategija uključuje pružanje kvalitetne i pouzdane javne usluge na način da raste i razvija se na načelima korporativne održivosti - upravljanjem društvenih, ekonomskih i ekoloških utjecaja poslovanja.



Ekonomska odgovornost

- Održivi rast Grupe
- Investiranje u proizvode, dobra i usluge koje imaju vrijednost za društvo



Društvena odgovornost

- Uključenost u razvoj lokalne zajednice
- Poštivanje prava radnika
- Investiranje u ljudski kapital
- Ulaganje u zdravlje i sigurnost



Okolišna odgovornost

- Ekološki prihvatljivije tehnologije
- Učinkovito iskorištavanje prirodnih resursa
- Proizvodnja električne energije iz deponijskog plina

04. Kvaliteta usluge i poboljšanje procesa poslovanja

ZET

Sigurnost u prometu - Tijekom 2016. godine smanjio se ukupan broj prometnih nesreća u odnosu na 2015. za 4,7%. Također se smanjio i ukupan broj ozlijeđenih osoba koji je u odnosu na 2015. smanjen sa 219 na 158 ozlijeđenih osoba ili 28%.

Zaštita okoliša - Kupnjom novih 16 autobusa na plin, u ZET-ovoj floti je sada 76 autobusa koji kao pogonsko gorivo koriste plin.

Mjere štednje - Temeljem rezultata brojanja putnika i popunjeno-sti vozila, u 2016. godini reducirani su neki polasci na određenim linijama, što je doprinijelo uštedi u potrošnji goriva, održavanju vozila i prekovremenog rada.

Uz navedeno, puštanjem u rad punionice plina u Autobusnom pogonu Podsused krajem 2015. godine i nabavom autobusa s pogonom na plin, ostvarene se uštede na troškovima goriva, a ujedno je plin i manji zagađivač okoliša.

Započela je priprema „No regret“ projekta koji će se sufinancirati sredstvima EU fondova - projekt nabave 15 autobusnih vozila čija će se realizacija ostvariti u 2017. godini. Za navedeni projekt izrađena je studija opravdanosti projekata, koja je dobila suglasnost JASPERS misije i MMPI.



ZET ima 76 autobusa koji kao pogonsko gorivo koriste plin i koje puni u vlastitoj punionici plina.

Vodoopskrba i odvodnja

Priprema projektno-studijske dokumentacije i aplikacijskog paketa za sufinanciranje od strane EU za aglomeraciju Zagreb i aglomeraciju Glavničica - sufinancira se na dva načina: putem Ministarstva poljoprivrede (sada Ministarstvo zaštite okoliša i energetike) i putem Ministarstva razvoja i fondova EU. Provedbom i pripremom infrastrukturnih projekata iz područja gospodarenja vodama, podržava se učinkovita i pravodobna provedba Operativnog programa „Zaštita okoliša“ i pomaže pripremi za korištenje sredstva iz financijske perspektive EU 2014 - 2020.

Izgradnja magistralnog vodoopskrbnog cjevovoda Aleja Bologne-Lisičina - sukladno Planu provedbe vodno-komunalnih Direktiva, Projekt je prijavljen unutar Ograničenog poziva EN.2.1.16 za dodjelu bespovratnih sredstava iz Kohezijskog fonda u sklopu Operativnog programa „Zaštita okoliša“ za provedbu investicijskih projekata, koji se odnose na manje dijelove sustava javne vodoopskrbe/odvodnje u cilju doprinosa za postizanje cjelovitog rješenja aglomeracije te cjelovitog rješenja na vodoopskrbnom području.

Gradska groblja

Napravljeni su planovi groblja u GIS aplikaciji za četiri velika groblja – Unaprijedeno je pružanje informacija o grobnim mjestima i preminulima na web stranici Podružnice.

Uspostava novih informacijskih sustava potpore poslovanju Grupe

Proširenje korištenja sustava za upravljanje dokumentacijom - Programski sustav je nadograđen u dijelu vođenja pismohrane i uspostavljen je jedinstveni sustav pismohrane za Društvo.

Jedinstveni programski sustav za upravljanje ljudskim resursima i obračun plaće - unaprijeđenje korištenja i programska nadogradnja na razini Zagrebački holding d.o.o. i ovisnih društava VIO d.o.o., GSKG d.o.o. i AGM d.o.o.

Registar i jedinstvena uplatnica (JUP) - aktivnosti usklađivanja podataka Registra i nadogradnja jedinstvene uplatnice.

Zagrebparking

Kupnja IPPK (Invalidska povlaštena parkirna karta) i putem ePK portala - nadogradnjom usluge omogućena je kupovina parkirališnih karata putem web servisa i za ovu skupinu korisnika.

Novo aplikacije za podršku rada djelatnika Podružnice - implementirano je novo rješenje za rad nadzornika na terenu putem mobilne aplikacija i aplikacija za rad reklamacija i informacije.

SMS obavijesti o isteku PPK - dodatno obavješćivanje korisnika o isteku povlaštene parkirališne karte (PPK) putem SMS poruka.

04. Kvaliteta usluge i poboljšanje procesa poslovanja

Zagrebačke ceste

Postrojenje za recikliranje građevinskog otpada RGO - reciklažom građevinskog otpada proizvodi se nasipni materijal koji zadovoljava sve zahtjeve uz pozitivan učinak na okoliš i štednju prirodnih resursa. Građani također mogu besplatno zbrinuti sav građevinski otpad.

U 2016. godini u reciklaži građevinskog otpada proizvedeno je 170.876 tona nasipanog materijala čime je Podružnica ostvarila značajne financijske uštede uz pozitivan učinak na okoliš.

ZGOS

Aktivnosti sprječavanja širenja neugodnih mirisa ugradnjom „cover up-a“ - membrana na Odlagalište. Pozitivni učinci očekuju se i kroz smanjenje količine zemlje koja se ugrađuje za produljeno prekrivanje, te smanjenje količina procjednih voda.

Čistoća

Započela je priprema „No regret„ projekta - gospodarenje otpadom, kao što su nabava spremnika za odvojeno prikupljanje otpada, kontejnera, kanti i popratne mehanizacije vozila, te izgradnja mobilnih reciklažnih dvorišta.

Nabava spremnika za odvojeno sakupljanje otpada za proširenje sustava zelenih otoka (500 kompleta).

Podjela spremnika za odvojeno skupljanje papira obiteljskim kućama i manjim stambenim objektima.

Spremnici za miješani komunalni otpad postavljaju se na gradska područja na kojima se otpad do sada skupljao u vrećama (ostalo je 8% programa rada sakupljanja miješanog komunalnog otpada nepokriveno spremnicima), kako bi svim korisnicima osigurali istu razinu usluge.

Usluga odvoza glomaznog otpada na zahtjev korisnika usluga (povećan je broj korisnika koji koriste ovu uslugu za 40%), korisnici dobivaju zahtjeve na kućne adrese, a također je dostupna i web aplikacija.

Podaci o potrošnji svih energenata i vode unose se u ISGE sustav - upravljanje troškovima za energiju trebalo bi rezultirati njihovim smanjenjem za 10% godišnje tijekom sljedećih 5 godina.

Zrinjevac

Izgradnja kotlovnica na biomasu na lokaciji Markuševac - Podružnica posjeduje značajne količine vlastite biomase (prvenstveno građa od orezivanja drveća). Ovom investicijom učinkovito se iskorištava biomasa te ostvaruju financijske uštede.

Kapitalni infrastrukturni projekti

Završetak bazenskog kompleksa Svetice te bazena i dvorane na objektu škole Iver u Sesvetskom Kraljevcu - oba kompleksa predana su Gradu Zagrebu na korištenje.

Rekonstrukcija i izgradnja dnevne bolnice i garaže KB Sveti Duh - kroz 2016. godinu Društvo je pokrenulo pripreme aktivnosti.



Izgradnja Projekta Podbrežje - 1. faza - Zagrebačka stanogradnja d.o.o. započinje s aktivnostima izgradnje 608 stanova čiji se završetak očekuje u prosincu 2017. godine. Od ukupnog broja stanova, 400 stanova će preuzeti Grad Zagreb za stambeno zbrinjavanje građana grada Zagreba, a 208 stanova predviđeno je za znanstvene novake, što se realizira kroz suradnju Grada Zagreba i Sveučilišta u Zagrebu, pri čemu je cilj stambeno zbrinjavanje mladog nastavnog osoblja sa Sveučilišta.

Prema Urbanističkom planu uređenja, čitav projekt Podbrežje uključuje izgradnju:

- 11 samostojećih stambenih građevina visine do 9 etaža s ukupno 1.800 stanova
- dviju predškolskih ustanova
- osnovne škole
- kulturno-informativnog centra
- bazenskog kompleksa i sportske dvorane
- parkova i 12 igrališta - 6 za uzrast od 0 do 6 godina i 6 za uzrast od 7 do 18 godina.



05. Planovi i projekti identificirani za sufinanciranje iz EU fondova

Unutar Grupe formiran je Tim za pripremu i vođenje projekata sufinanciranih putem bespovratnih sredstava fondova EU i državnih potpora na razini Zagrebačkog holdinga. Kroz 2016. godinu nastavljaju se aktivnosti pripreme projekata s mogućnošću sufinanciranja iz FZOEU i ESI fondova, te mogućeg sufinanciranja projekata kroz tzv. ITU mehanizam (Integrirana teritorijalna ulaganja).

Projektne ideje koje su identificirane kao potencijali za sufinanciranje iz ESI fondova te kroz ITU mehanizme u većem dijelu se odnose na unaprjeđenje javnog gradskog prijevoza te obuhvaćaju unaprjeđenje tramvajskog prometa (projekt TRAM) uključujući i poboljšanje tramvajске efektivnosti (Zagreb-PoTEZ), ulaganja u tramvajsku infrastrukturu i gradnju tramvajskih spremišta te nabavu autobusnih i tramvajskih vozila za javni gradski prijevoz – primarno niskopodna vozila koja za pogon koriste ekološki prihvatljiva goriva i/ili koriste tehnološka rješenja koja utječu na značajnu uštedu energenata i smanjenje emisije štetnih plinova u atmosferu (projekt TRES i projekt EL_BUS za nabavu električnih autobusa). Također obuhvaćaju energetske učinkovite i ekološki prihvatljiva tehnološka rješenja za ostale poslovne sustave u Grupi, od gradnji novih punionica za električna vozila, implementaciju električnih bicikala u sustav javnih garaža, uvođenje energetske učinkovite i ekološki prihvatljive rasvjete u javnim garažama te općenito energetske učinkovitosti objekata.

Kroz suradnju sa JASPERS-om nastavlja se s radom na pripremi dokumentacije koja je preduvjet za prijavu projekata iz područja javnog gradskog prometa.

Nastavlja se sudjelovanje Zagrebačkog holdinga (i njegovih podružnica ZET i Zagreparking) u izradi **Master plana prometa zagrebačkog metropolitanskog područja**. Nositelj projekta je trgovačko društvo Integrirani promet zagrebačkog područja (IPZP). Masterplanom su obuhvaćeni prometni projekti Zagrebačkog holdinga sa srednjoročnom i dugoročnom perspektivom, od kojih izdajemo projekt Razvoja infrastrukture i sustava parkiranja koji se nadovezuje na javni prijevoz (Park&ride sustav) te slijedom toga uvođenje **Sustava s jedinstvenom kartom za javni prijevoz i parkiranje**. Masterplan prometa bit će podloga za prijavu projekata prema EU fondovima te mora biti uskladen sa Strategijom prometa Republike Hrvatske.

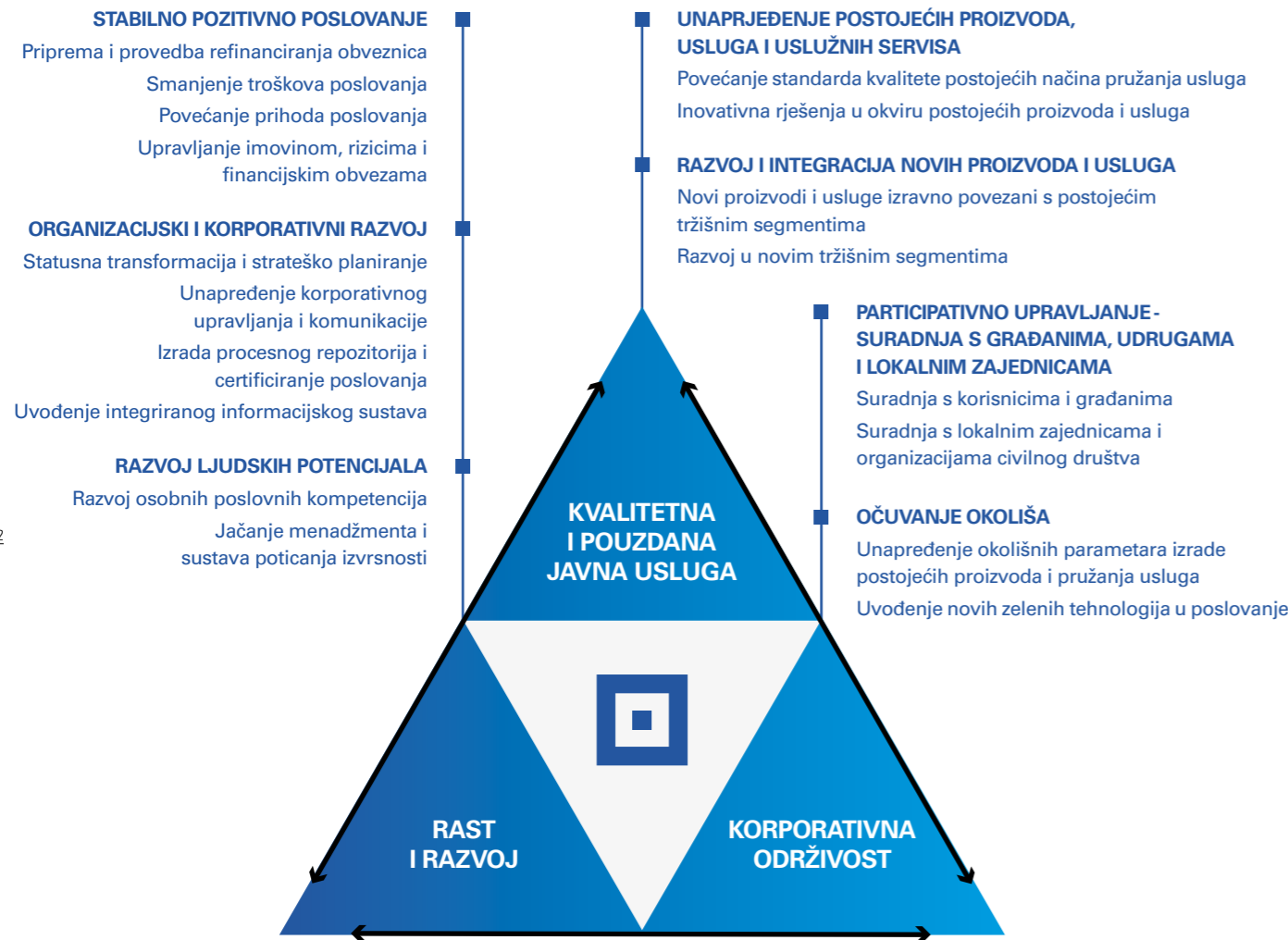
Potencijali kandidiranja projekata iz područja zbrinjavanja i gospodarenja otpadom za EU fondove temeljem Operativnog programa Konkurentnost i kohezija 2014-2020 (prioritetna os 6: Zaštita okoliša i održivost resursa) za podružnice Čistoća, ZGOS i Zrinjevac su znatno veći od dosad ostvarenih, ali ovise o usklađenosti gradskog Plana gospodarenja otpadom s Planom gospodarenja otpadom RH. Tek po usvajanju novog Plana gospodarenja otpadom u Gradu Zagrebu moći će se pristupiti realizaciji većih projekata.



U tramvajskom voznom parku podružnice ZET nalaze se 142 niskopodna, klimatizirana tramvoja domaće proizvodnje, koja čine više od 50% voznog parka. Dio sredstava za inovativne komponente tramvoja, koje omogućuju povrat dijela utrošene energije natrag u mrežu, ostvaren je kroz EU projekt Civitas Elan - projekt za bolji i čistiji promet u gradovima. Daljnja modernizacija javnog gradskog prijevoza također je planirana nabavom pretežito niskopodnih vozila, tramvoja i autobusa, koja koriste ekološki prihvatljiva pogonska goriva.

Društveno odgovorno poslovanje kao dio poslovne strategije

Grupa drži da društveno odgovorna strategija uključuje pružanje kvalitetne i pouzdane javne usluge na način da raste i razvija se na načelima korporativne održivosti – upravljanjem društvenih, ekonomskih i ekoloških utjecaja poslovanja. Grupa je u svoju poslovnu strategiju implementirala društveno odgovorno poslovanje u cilju odgovornog, efikasnog i održivog poslovanja.



Pod društveno odgovornim poslovanjem Grupa podrazumijeva ekonomsku, društvenu i ekološku odgovornost, koje su sastavni dio svih poslovnih ciljeva, sukladno načelima održivog razvoja i odgovornog ponašanja Grupe.

■ Odgovorna praksa u društvenoj sferi uključuje upravljanje utjecajem poslovanja Grupe, te utjecaj njegovih proizvoda i usluga na društvo, poput društvenog ulaganja, uključenost u razvoj lokalne zajednice, te pitanja poštivanja prava radnika, investiranje u ljudski kapital, zdravlje i sigurnost.

■ Odgovorna praksa u sferi zaštite okoliša odnosi se na upravljanje utjecajem poslovanja Grupe, te utjecaja njegovih proizvoda i usluga na okoliš, poput tehnologije proizvodnje i učinkovitost iskorištavanja prirodnih resursa.

Ove godine Grupa je po prvi puta dobrovoljno objavila svoj prvi samostalni nefinancijski izvještaj ili izvještaj o društveno odgovornom poslovanju o utjecaju svog poslovanja na društvo i okoliš. Pomoću redovitog i javnog izvještavanja o utjecaju Grupe na društvo i okoliš, uspješno će se svladati novi poslovni izazovi na način da se minimaliziraju identificirani rizici poslovanja efikasnim upravljanjem resursima Grupe.

Predanost društveno odgovornom poslovanju Grupe rezultat je višegodišnjeg rada zaposlenika, a po prvi puta se u nefinancijskom izvještaju ova predanost prikazuje kvantitativno (i narativno gdje ne postoje brojevi podaci), kako bi efikasnijim upravljanjem u budućnosti Grupa ostvarila održivi dugoročni rast.

Ključni materijalni aspekti Grupe Zagrebački holding

Održivost i društvena odgovornost Grupe integrirani su u strategiju poduzeća. Pri tome se poslovna strategija ne orijentira isključivo na financijske kriterije dobiti, već i na društveno odgovorno poslovanje te održivost, koji se uzimaju za jednakovrijedne ciljeve djelovanja Grupe. Tako je provedena identifikacija ključnih materijalnih ekonomskih, društvenih i ekoloških aspekata poslovanja Grupe vodeći se načelima međunarodno priznatog okvira Global reporting Initiative (GRI). U suradnji s vanjskim konzultantima početkom 2017. godine provedena je višemjesečna analiza poslovne strategije i određivanje društvene strategije, misije i ključnih vrijednosti Grupe.

Postupak određivanja značajnih aspekata (sadržaja izvještaja)

Zajedničkim radionicama s ključnim internim dionicima Grupe i individualnim sastancima s konzultantima, voditelji i predstavnici 16 podružnica, osam ovisnih društava te jedne ustanove, zajednički su odredili materijalne aspekte unutar organizacije ključne za Grupu. Prilikom određivanja ključnih materijalnih aspekata (korak 1) vodili smo se načelom održivosti i uzimali u obzir utjecaj našeg poslovanja na okoliš, lokalnu zajednicu, naše zaposlenike i društvo. Identifikacijom i pozicioniranjem na matrici materijalnosti (korak 2 i 3) utjecaja našeg poslovanja na okoliš, lokalnu zajednicu, naše zaposlenike i društvo u mogućnosti smo cjelokupno sagledati naše poslovanje, kako bismo dugoročno i efikasno poslovali.

Nakon grupnih i individualnih radionica određeni su KPI-evi na razini grupe Zagrebački holding nakon čega je uslijedio proces prikupljanja podataka za njihovu kvantifikaciju. Identificirani KPI-jevi u skladu su s definiranim društvenom strategijom i ciljevima poduzeća, te mjerljivim pokazateljima za praćenje rezultata u idućim razdobljima.

KORAK 1

Identifikacija materijalnosti

Identificirani su značajni ekološki, društveni i ekonomski materijalni aspekti

KORAK 2

Prioritizacija materijalnosti

Identificirani značajni ekološki, društveni i ekonomski materijalni aspekti prioritizirani su s obzirom na percepciju ključnih dionika i utjecaj na poslovnu strategiju

KORAK 3

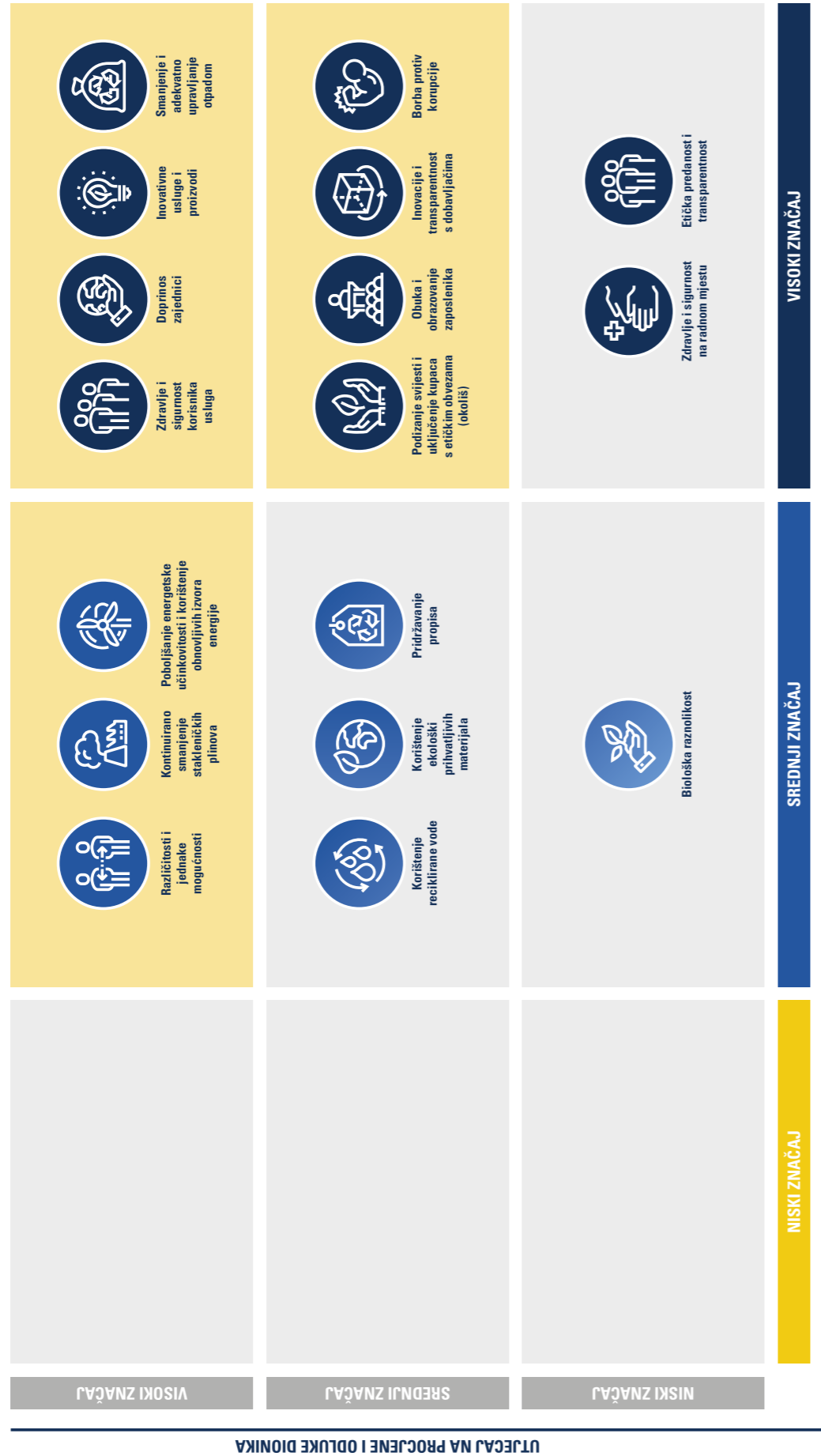
Provjera materijalnosti

Interni ključni dionici prioritizirali su identificirane značajne ekološke, društvene i ekonomske aspekte s obzirom na utjecaj na poslovnu strategiju

MATRICA MATERIJALNOSTI

vizualni prikaz određivanja prioriteta ekonomskih, okolišnih i društvenih aspekata

Identificirani materijalni ekonomski, okolišni i društveni aspekti u procesu određivanja sadržaja izvještaja i određivanje granice aspekata provedeno je prema Global Reporting Initiative (GRI) metodologiji. Sukladno procesu identifikacije i prioritizacije materijalnih aspekata unutar organizacije na poslovanje poduzeća, definirana je matrica materijalnosti na razini svih organizacijskih jedinica Grupe. Matricom materijalnosti identificirani su i prioritizirani okolišni, društveni i ekonomski materijalni aspekti, s obzirom na njihov utjecaj na poslovanje poduzeća i važnosti za identificirane ključne stakeholdere.

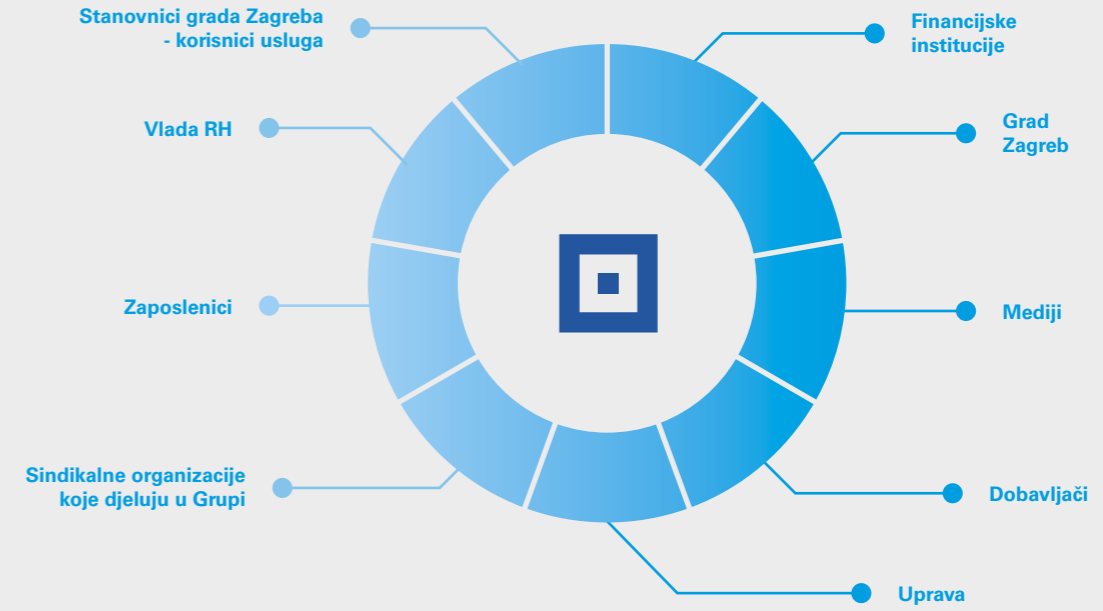


UTJECAJ NA PROCJENE I ODLUKE DIONIKA

ZNAČAJ EKONOMSKIH, OKOLIŠNIH I DRUŠTVENIH UTJECAJA ZAGREBAČKOG HOLDINGA

Interesno-utjecajne skupine

Društvena strategija rezultat je proaktivnog poslovanja Grupe i razumijevanja želja i potreba interesno-utjecajnih skupina. Svoju proaktivnost Grupa temelji na uspješnoj dugoročnoj suradnji i dijalogu s ključnim dionicima prilikom pružanja komunalnih, prometnih i tržišnih djelatnosti.



Dijalog s interesno-utjecajnim skupinama

S identificiranim interesno-utjecajnim skupinama Grupa je usko povezana i ostvaruje interakciju. Mogu se izdvojiti ključne aktivnosti:

- pružanje kvalitetnih usluga svim korisnicima i komunikacija s korisnicima,
- educiranje i stručno usavršavanje radnika,
- osiguravanje sigurnih uvjeta i zaštite na radu te
- sindikalno djelovanje.

Opredjeljenjem za informacijsku transparentnost, Grupa utječe na svoju reputaciju u odnosima sa svim interesnim skupinama. Stoga se posebna pažnja posvećuje redovitom korporativnom izvještavanju.

Zaposlenici - Sukladno organizacijskim strukturama, sve sastavnice Grupe Zagrebačkog holdinga imaju stručne službe zadužene za poslove upravljanja ljudskim resursima. Slobodnim pristu-

pom znanju i informacijama, kao i različitim oblicima suradničkog ili participativnog upravljanja sa zaposlenicima gradi se povjerenje i sloboda komuniciranja o zajedničkim temama. Prava i položaj zaposlenika u organizaciji o jednakosti u primjeni materijalnih i nematerijalnih prava radnika zajamčeni su Zakonom o radu i kolektivnim ugovorima (Temeljnim kolektivnim ugovorom za društvo Zagrebački holding d.o.o. te kolektivnim ugovorima u ovisnim društvima).

Dijalog s interesno-utjecajnim skupinama

Stanovnici Grada Zagreba i javnost - Stanovnici Zagreba ujedno su i korisnici naših usluga te je dostupnost informacija jedan od naših primarnih ciljeva u razvoju odnosa s korisnicima. Koliko je iskrena i transparentna komunikacija Grupi bitna pokazuje podatak kako nije evidentiran niti jedan slučaj nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo. Dijalog sa stanovnicima grada Zagreba se ostvaruje svakodnevno putem:

- **Korisničkih centara:** središnjeg Centra za korisnike gdje korisnici mogu obaviti sve usluge iz domene Zagrebačkog holdinga na jednom mjestu, predati zahtjeve, reklamacije i slično, te centara u ovisnim društvima gdje korisnici mogu obaviti usluge iz domene ovisnog društva
- **Pozivnog centra** - putem kojeg pozivom na samo jedan broj 072 500 400 od 0 do 24 sata korisnici mogu saznati sve informacije, prijaviti nepravilnosti i slično
- **Web obrasca na www.zgh.hr** - korisnici mogu poslati izravno upite, prijaviti nepravilnosti i ostalo iz domene rada Grupe u cjelini. Također se na www.zgh.hr objavljuju sve informacije iz domene rada Grupe.
- **Web stranica Grupe** - na svim web stranicama dostupni su kontakti i/ili web obrasci putem kojih se korisnici mogu izravno obratiti po pitanjima od njihovog interesa ili poslati upit.
- **Jedinstvenog računa Zagrebačkog holdinga (JUP)** - na poledini računa objavljuju se sve informacije vezane uz obračun, mogućnost prigovora, izmjene u uslugama i slično. Također se bitne informacije koje želimo komunicirati (primjerice: raspored odvoza glomaznog otpada) dostavljaju na zasebnom letku uz račun.

Grad Zagreb - Grad Zagreb je osnivač i 100%-tni vlasnik Zagrebačkog holdinga te je, shodno tome, poslovanje primarno usmjereno povećanju kvalitete i opsega javnih usluga na dobrobit građana, gospodarstva i lokalne uprave i samouprave grada Zagreba. Krajnji cilj je povećanje standarda građana, konkurentnost gradskog gospodarstva, kao i pozitivan utjecaj na reputaciju grada Zagreba u odnosu na druge gradove. Usko surađujemo na zajedničkim temama te gradimo dijalog u cilju realizacije razvojne strategije Grada Zagreba.

Dobavljači - Svi postupci javne nabave provode se sukladno Zakonu o javnoj nabavi (ZJN) i javno se objavljuju, što omogućuje svim zainteresiranim dionicima ravnopravnost u postupku javne nabave. Uz navedeno, komunikacija je vezana i uz praćenje izvršenja ugovora, reklamacija, potvrde o urednom izvršenju ugovora i sl. te postupak prethodnog savjetovanja sa zainteresiranim gospodarskim subjektima (dobavljačima), sukladno članku 198. ZJN2016.

Sindikati - U Grupi trenutno djeluje 31 sindikat, od kojih neki djeluju na nacionalnoj razini, a neki samo unutar poslodavca – društva Zagrebački holding. Poslodavac postupaju prema predstavnicima svih aktivnih sindikata jednako i u skladu s odredbama Zakona o radu i Temeljnog kolektivnog ugovora za radnike u trgovačkom društvu Zagrebački holding d.o.o. Uprava društva Zagrebački holding d.o.o., ali i stručne službe poslodavca, sukladno navedenim aktima tijekom cijele godine održavaju formalne, ali i neformalne sastanke s predstavnicima sindikata, na vrijeme ih obavještavaju o promjenama, odnosno novitetima u poslovanju te ih uključuju u proces donošenja odluka kroz postupak savjetovanja ili suodlučivanja.

Financijske institucije i investitori - Zagrebački holding kao izdavatelj obveznica na tržištu kapitala, po pravilima Zagrebačke burze i sukladno Zakonu o tržištu kapitala, javno objavljuje sve propisane informacije na Internetskim stranici Zagrebačkog holdinga, Zagrebačke burze i HANF-e te u ostalim medijima (HINA i REUTERS). Također, komunikacija s financijskim institucijama odvija se primjenom načela korporacijskog upravljanja uz pravedno i objektivno informiranje o najvažnijim aktivnostima i ostvarenim rezultatima poslovanja.

Mediji - Kontinuirano pratimo i analiziramo prisutnost u medijima i percepciju javnosti. Kroz komunikacijske kanale (priopćenja, live izjave, društvene mreže, Pozivni centar) u svakodnevnom smo kontaktu sa širom javnosti te proaktivno kreiramo sadržaje koji se odnose na poslovanje Grupe Zagrebački holding. Organiziramo kampanje u cilju upoznavanja javnosti s novostima vezanim za pružanje usluga te njihovo poboljšavanje.

Javnost - Imamo razvijene odnose s medijskim kućama koje prate tematiku poslovanja Zagrebačkog holdinga te kroz proaktivne objave na vrijeme informiramo korisnike usluga o njihovom unapređenju te poslovanju. Putem internetskih alata sudjelujemo u ispitivanju zadovoljstva korisnika usluga. Društvene mreže koristimo za komunikaciju usmjerenu na mladu populaciju.

Vlada RH (Ministarstva i ostali) - Grupa Zagrebački holding aktivno je sudjelovala u komentarima na Nacrt prijedloga Zakona o javnoj nabavi (Ministarstvo gospodarstva). Također su tražena mišljenja u svezi primjene Zakona o javnoj nabavi (Uprava za sustav javne nabave), Uredbe Vlade RH o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge, mišljenja iz radno-pravnih odnosa i ostalo.



Društvena kategorija

Odgovornost prema radnicima Grupe

Uz brigu o utjecaju na društvo kao cjeline te zadovoljstvu korisnika usluga, Grupa osobitu pozornost posvećuje i dobrobiti svojih radnika. Sa svojih 10.394 zaposlenika i zaposlenika Grupa oblikuje budućnost grada Zagreba. Zaposlenici Grupe su najveća vrijednost i imaju središnju ulogu u izgradnji učinkovitog sustava kvalitetne usluge i kreiranju budućnosti kakvu žele građani grada Zagreba.

Primarni cilj Grupe je osigurati primjenu principa jednakih mogućnosti i raznolikosti u svim procesima i funkcijama, te ih učiniti sastavnim dijelovima donošenja odluka u svakodnevnoj praksi. U cilju provedbe politike raznolikosti, kao jednog od elemenata društveno odgovornog poslovanja. Uprava društva Zagrebački holding donijela je **Etički kodeks i Kodeks korporativnog upravljanja** kao pravni okvir, te imenovala **Etičko povjerenstvo** i **Odbor za nepravilnosti** koji, svaki u okviru svoga djelokruga, imaju zadaću utvrđivati povredu Etičkog kodeksa te predlagati sankcioniranje počinitelja utvrđenih povreda.

Cilj Grupe je postići odgovorno i transparentno poslovanje kroz društvene mehanizme upravljanja.

Kodeks korporativnog upravljanja

Određuje moralno-etička načela ponašanja za sve organe te zaposlene u Grupi, propisuje obvezujuća pravila za sva poslovna djelovanja i odluke. Novim pravilnikom ponašanja primjenjuju se zakonske odredbe borbe protiv korupcije te se vrši stroži zakonski nadzor nad zaposlenicima Grupe kao „obnašateljima funkcije“.

Etički kodeks

Utvrđuju se osnovna etička pravila ponašanja svih zaposlenika Grupe Zagrebački holding, radi utvrđivanja i promoviranja temeljnih etičkih vrijednosti u poslovnim odnosima te postupanja u slučaju njihovih povreda.

Načela i postupanja prema Kodeksu korporativnog upravljanja i Etičkom kodeksu smatraju se smjernicama za sve sastavnice Grupe.

Odbor za nepravilnosti

Nadležan je za sve sastavnice Grupe sa zadaćom utvrđivanja i trajnog otklanjanja mogućeg nepravilnog, neprofesionalnog ili nezakonitog rada u Grupi.

Razmatra i procjenjuje utemeljenost prijave te određuje načine institucionalnog provjeravanja prijave i sumnji u nepravilnost.

Razjašnjavanje mogućih nepravilnosti Odbor obavlja na što je moguće diskretniji, temeljitiji, profesionalniji način, čuvajući osobni integritet i poslovni autoritet svih zaposlenika te svojim radom štiti poslovnu reputaciju Grupe u cjelini.

Prijave, saznanja, informacije, sumnje u moguće nepravilnosti Odbor dobiva pisanim putem, elektroničkom poštom, telefonom i usmeno.

Svakom poznatom autoru predstavlja Odbor odgovara pisano. Za nesporno utvrđene nepravilnosti Odbor menadžmentu podružnice i ovisnog društva upućuje preporuku za otklanjanje nepravilnosti.

Etičko povjerenstvo

Počelo je s djelovanjem 2011. godine s ciljem rješavanja prijave nezakonitog i/ili neetičnog postupanja u poslovanju. Svi korisnici usluga, poslovni partneri i zaposlenici Grupe, uz osiguranje zaštite privatnosti, pisanim ili elektroničkim putem Etičkom povjerenstvu mogu prijaviti nezakonito i/ili neetično postupanje u poslovanju.

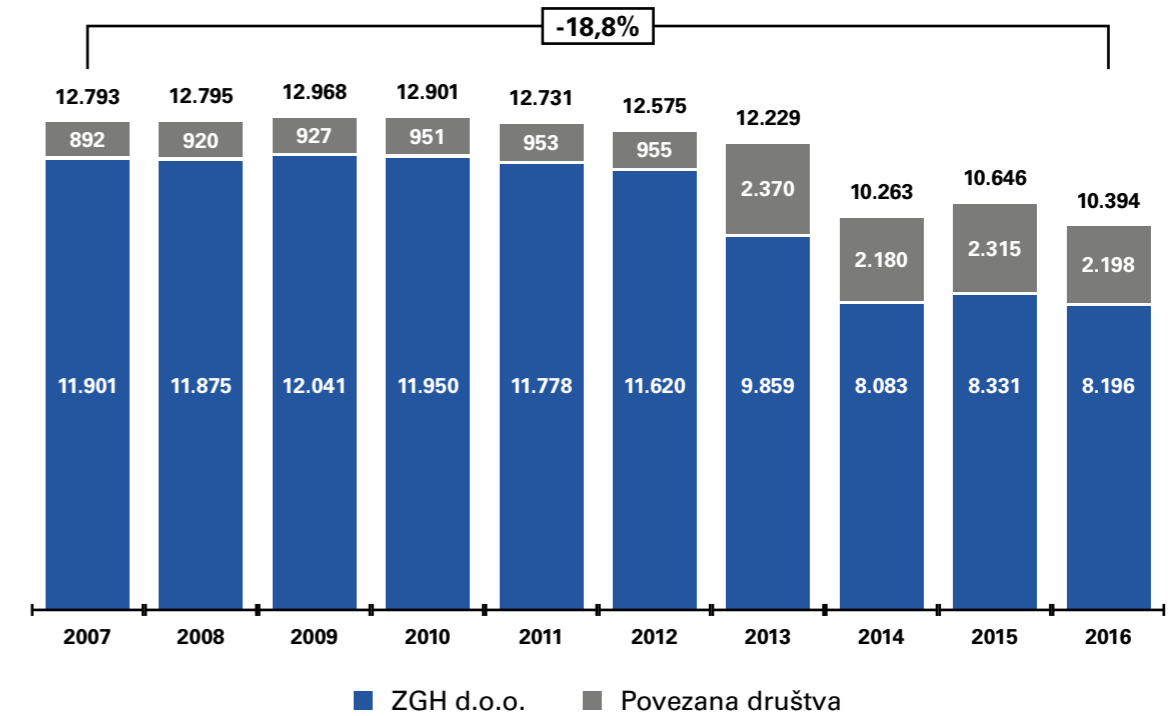
Sve zaprimljene prijave nepravilnosti dodatno se provjeravaju te se o konačnom zaključku povratno obavještava prijavitelj, odnosno ukoliko je došlo do povrede Etičkog kodeksa, obavijest o tome upućuje se Upravi Društva.

Etičko povjerenstvo u pravilu ne obrađuje anonimne prijave jer nemaju naznake kontakta pošiljatelja na koji bi se mogao uputiti odgovor. Međutim, ukoliko članovi Etičkog povjerenstva zaključuje da je dobivena prijava relevantna, ista se prosljeđuje Službi za unutarnju reviziju i kontrolu na daljnje postupanje.

Na dan 31. prosinca 2016. godine Grupa je zapošljavala 10.394 radnika, što predstavlja smanjenje za 252 radnika u odnosu na stanje broja radnika na dan 31. prosinca 2015. godine kada je u Grupi bilo 10.646 radnika.

Broj zaposlenika u Grupi u promatranom razdoblju 2007.-2016. manji je za 2.399 radnika.

Broj zaposlenih u Društvu i Grupi, 2007.- 2016.



Povlastice radnicima zaposlenim na neodređeno i određeno radno vrijeme (LA3)

Radnici Grupe uživaju jednako sva prava zajamčena Zakonom o radu i kolektivnim ugovorima (KU). Radnici neovisno o spolu imaju jednaka prava, neovisno radi li se o radnicima koji rade u punom, nepunom ili skraćenom radnom vremenu i bez obzira jesu li u radnom odnosu na neodređeno ili na određeno vrijeme.

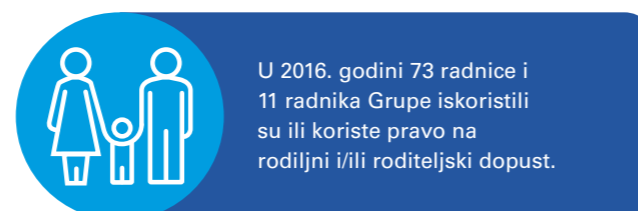
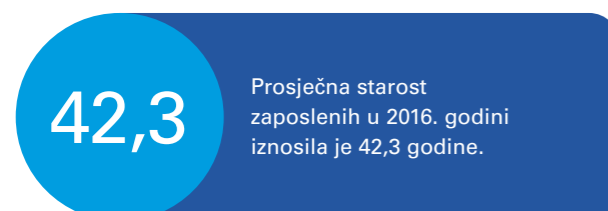
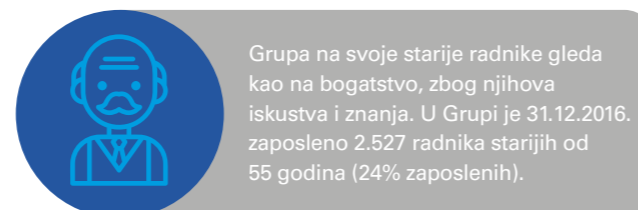
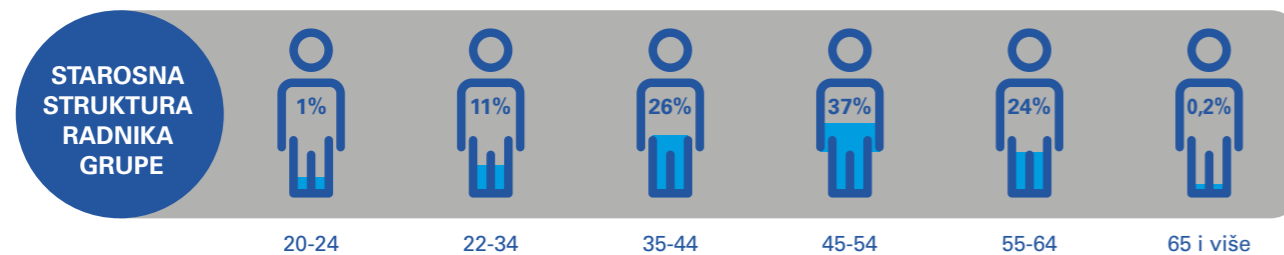
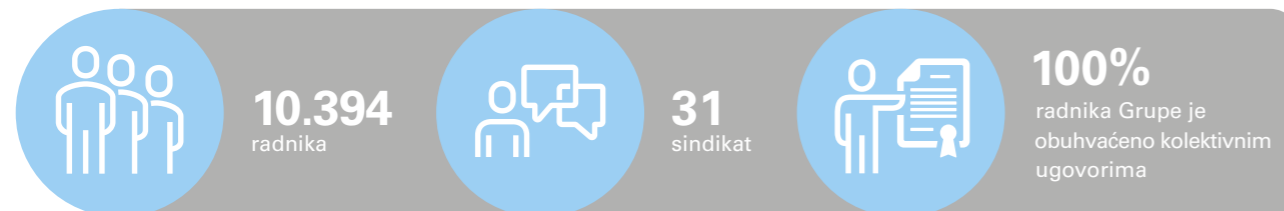
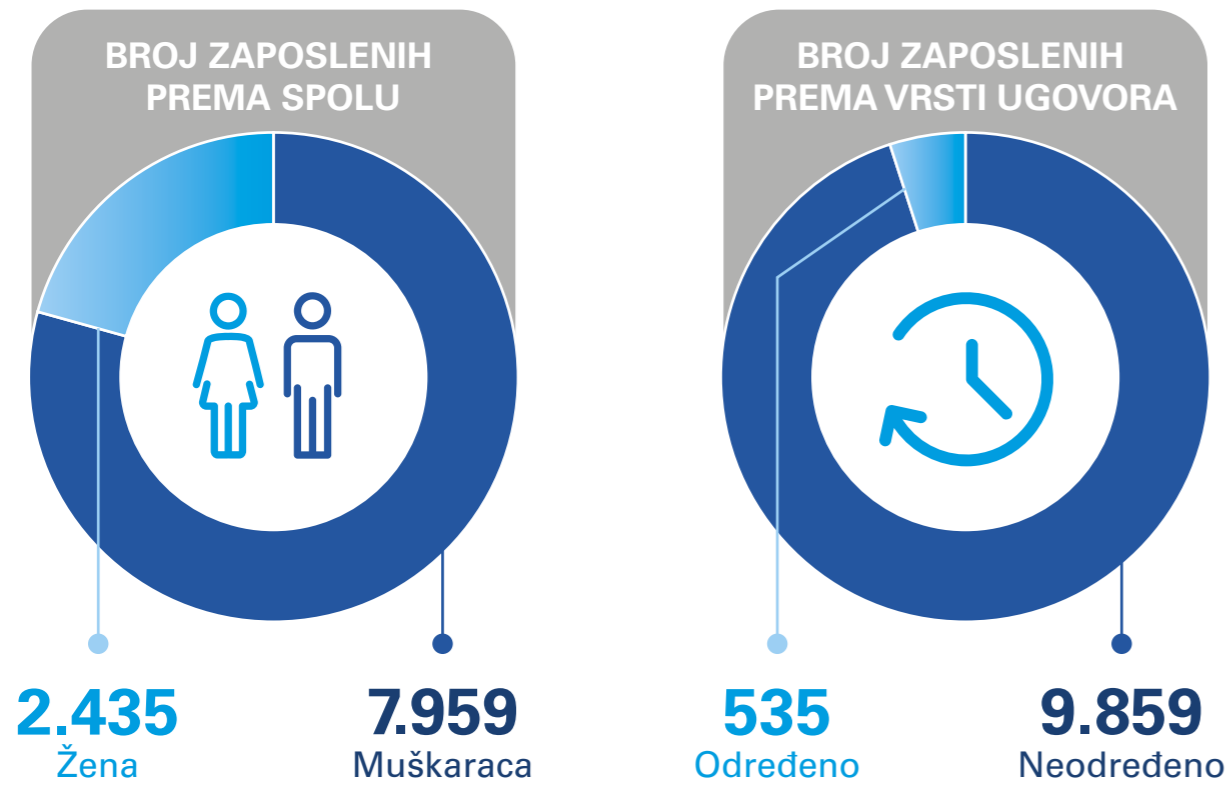
Radnici nisu životno osigurani, zdravstvena zaštita se ostvaruje kroz obvezno zdravstveno osiguranje. Radnici ostvaruju pravo na otpremninu za odlazak u mirovinu, a otpremnine zbog poslovno ili osobno uvjetovanog otkaza ugovora o radu, kolektivnim ugovorom utvrđene su u iznosu većem od onoga iz Zakona o radu. Radnici su također osigurani preko Croatia osiguranja d.d. za slučajevne teške bolesnih stanja, osiguranja od nezgode i za slučajevne javne odgovornosti kod krivnje poslodavca.

U 2016. godini 73 zaposlenice i 11 zaposlenika Grupe iskoristili su ili koriste pravo na roditeljni ili roditeljski dopust. Većina zaposlenih radnica nije se vratila na posao nakon isteka roditeljnog dopusta već su nastavile koristiti roditeljski dopust.

AZ Zagreb - zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond za zaposlenike Grupe

Uz brigu o zadovoljstvu korisnika uslugama, Grupa osobitu pozornost posvećuje i dobrobiti svojih zaposlenika. U suradnji s Koordinacijom sindikata koji djeluju unutar društva, 2008. godine za zaposlenike Zagrebačkog holdinga osnovali smo zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond AZ Zagreb. Osnivanjem fonda i financijskim poticajima stimuliramo zaposlenike na dugoročnu štednju imajući u vidu kakvoću života naših radnika i kada odu u mirovinu. Članstvo u fondu dobrovoljno je za sve zaposlenike.

Na dan 31.12.2016. godine 1.249 zaposlenika Grupe članovi su zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda AZ Zagreb. Kroz subvencije pokrovitelja, društvo Zagrebački holding ukupno je u 2016. uplatilo 2.376.076 kuna premija za dobrovoljno mirovinsko osiguranje.



Ostala materijalna prava radnika uključuju:

SOLIDARNA POTPORA	OSTALA MATERIJALNA PRAVA
smrt radnika	dar djetetu u povodu Sv. Nikole
smrt člana uže obitelji radnika	regres za korištenje godišnjeg odmora
nastanak invalidnosti radnika	božićnica
bolovanje radnika dužeg od 90 dana	dar u naravi za Uskrs
nastanak teške invalidnosti djece i supružnika	otpremna kod odlaska u mirovinu
potpora djeci radnika stradalog ili poginulog u Domovinskom ratu	osiguranje radnika od 0-24 sata
zbog nabave medicinskih pomagala i pokrića participacije pri kupnji prijeko potrebnih lijekova po mišljenju nadležnog liječnika	PRAVO RADNIKA NA ZADRŽAVANJE PLAĆE U SLUČAJEVIMA SMANJENJA RADNE SPOSOBNOSTI UTVRĐENOG OD OVLAŠTENIH TIJELA I PET GODINA PRIJE STJECANJA UVJETA NA STAROSNU MIROVINU
otklanjanje posljedica elementarne nepogode	OTPREMNINA U SLUČAJU OZLJEDE NA RADU ILI PROFESIONALNE BOLESTI
za rođenje djeteta	NAKNADA TROŠKOVA PRIJEVOZA
radniku koji je doživio težu povredu na radu i gdje je potrebno izvijestiti Inspekciju rada	

Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu (LA4, LA5 i LA8)

Zdravlje i prevencija ozljeda na radu na vrhu su liste prioriteta. Proteklih su godina unutar Grupe već poduzete opsežne mjere zaštite na radu te očuvanja zdravlja. Sva zdravstvena i sigurnosna pitanja radnika obuhvaćena su i regulirana kolektivnim ugovorima.

8 sati

U svrhu prevencije ozljeda na radu, za sve nove zaposlenike organizira se osposobljavanje za rad na siguran način (prosječno trajanje 8 sati)

Radničko vijeće utemeljeno je u trgovačkom društvu Gradska plinara Zagreb d.o.o. U ostalim sastavnicama Grupe nisu utemeljena radnička vijeća s kojima bi poslodavci Grupe provodili postupke savjetovanja, među ostalim, i prije donošenja odluka o zdravstvenim i sigurnosnim pitanjima, sukladno Zakonu o radu. Stoga su sva prava i obveze radničkog vijeća preuzeli sindikalni povjerenici. Slijedom navedenog, poslodavac se prije donošenja bilo koje odluke važne za položaj radnika, pa tako i one o mjerama u vezi sa zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu, o namjeravanoj odluci savjetuje sa sindikalnim povjerenicima, koji imaju prava i ovlasti radničkog vijeća, i dostavlja im podatke važne za donošenje odluke i sagledavanje njezinog utjecaja na položaj radnika.

U pojedinim podružnicama i društvima utemeljeni su Odbori zaštite na radu, a radnici se imenuju u Odbor temeljem odluke direktora Društva, odnosno voditelja podružnice. Prema broju članova, postotak radnika u formalnim, zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja koji se sastoje od predstavnika uprave i radnika, manji je od 1%.

Odbor zaštite na radu čine:

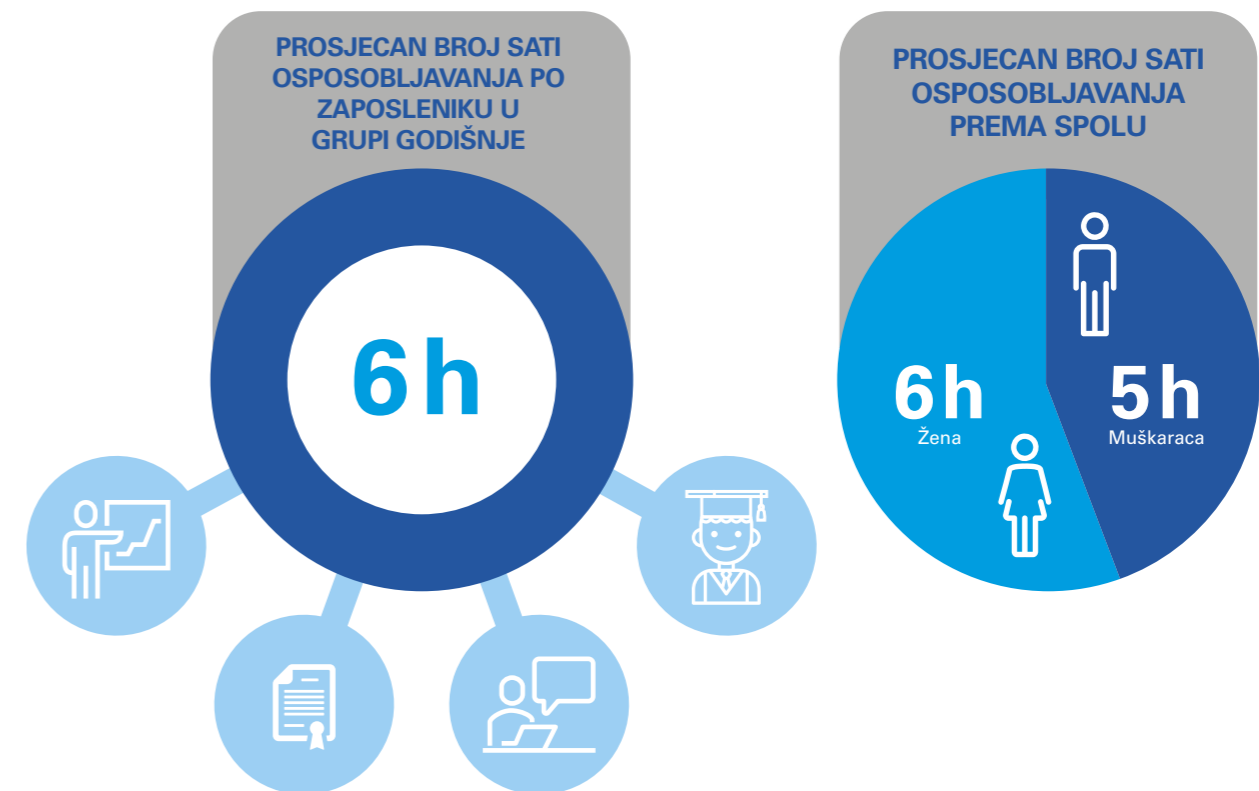
1. Predsjednik odbora (ovlaštenik poslodavca)
2. Članovi odbora - 5 članova
3. Liječnik, specijalist medicine rada
4. Stručnjak zaštite na radu

Obveze obavještanja, savjetovanja i suodlučivanja sa sindikalnim povjerenicima provode se na način i pod uvjetima utvrđenim Zakonu o radu.

Obuka i obrazovanje (LA9, LA10)

Razvoj potencijala radnica i radnika Grupe predstavlja središnju poziciju za pružanje kvalitetnih i inovativnih usluga građanima grada Zagreba. Svojim radnicima i radnicima Grupa nastoji osigurati kontinuirano usavršavanje i dodatno obrazovanje radi povećanja efikasnosti poslovanja. Redovito se provode i mjere zaštite, kako bi se umanjio ili posve uklonio rizik koji se pojavljuje tijekom radnih aktivnosti, kako za zdravlje radnika tako i za radni okoliš.

Cilj Grupe jest pronaći i zadržati najbolje i najstručnije radnike. Stoga s ponosom iznosimo brojke:



Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja radnika u kojima aktivno sudjeluju radnice i radnici Grupe su:

- stručno usavršavanje iz područja upravljanja i menadžmenta
- stjecanje zvanja stručnog prvostupnika
- stjecanje zvanja sveučilišnog prvostupnika
- sufinanciranje poslijediplomskog stručnog studija
- usavršavanja iz područja pripreme i provedbe politika i projekata EU
- seminari, stručni skupovi, simpoziji, konferencije ili radionice iz užeg područja djelovanja stručnih službi

Svim novim radnicima organizira se osposobljavanje iz područja zaštite na radu (prosječno trajanje 8 sati). Poslodavci Grupe vode evidenciju o svim vrstama obrazovanja na koje su radnici upućeni radi stjecanja dodatnih znanja, vještina i kompetencija. Grupa u izvještajnom razdoblju nije mjerila radni učinak, no podaci o individualnom razvoju radnika sastavni su dio evidencije o zaposlenim radnicima. Sustav mjerenja radne učinkovitosti namjerava se razviti i implementirati u idućim razdobljima.

Stručna predavanja, mentorstva i radionice

U cilju razvoja vještina i kompetencija svojih zaposlenika te unaprjeđenja imidža tvrtke, društva unutar Grupe kao i zdravstvena ustanova sustavno potiču zaposlenike na sudjelovanje na raznim stručnim konferencijama, poslovnim skupovima i sličnim događanjima u svojstvu predavača ili prezentera.

Tijekom 2016. godine 30 naših zaposlenika predstavio je 40 stručnih i znanstvenih radova i seminara na 8 različitih stručnih konferencija, 7 simpozija, 6 stručnih skupova, 3 kongresa, 2 foruma te održalo više predavanja na visokim učilištima. Ukupno 15 stručnih radova objavljeno je u sklopu zbornika konferencija i simpozija ili kao samostalni članci u stručnim časopisima.

Uz navedeno, zaposlenici ustanove Gradska ljekarna Zagreb organizirali su 15 besplatnih radionica izvan ljekarni te 2 e-tečaja.

Tijekom 2016. godine 270 učenika i studenata obavilo je stručnu praksu u Grupi. Pod mentorstvom naših zaposlenika 30 učenika bilo je na naukovanju, a 44 na stručnom osposobljavanju za rad bez zasnivanja radnog odnosa.

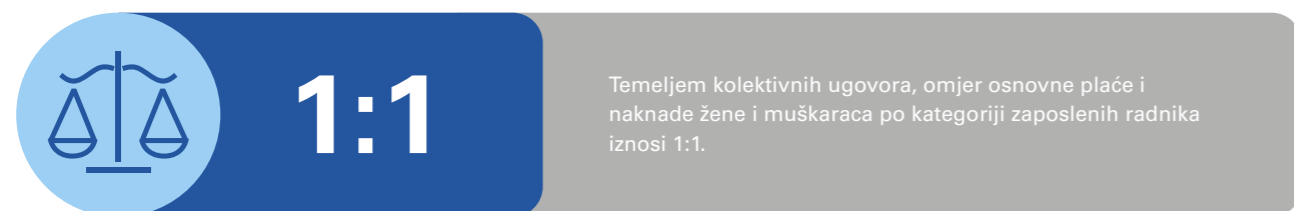
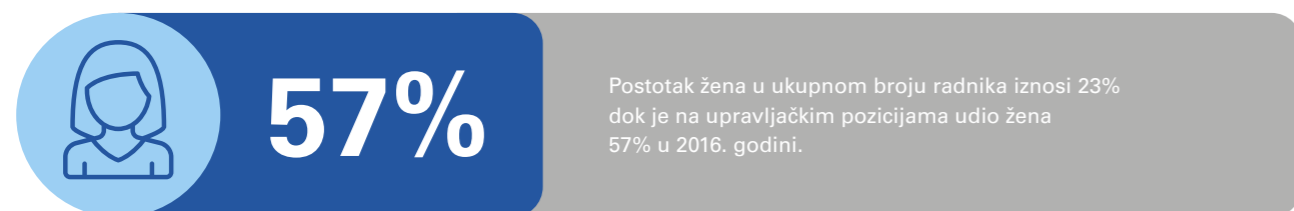
Naši zaposlenici - mentori posjeduju licence prema Pravilniku o postupku i načinu izdavanja dozvola (licencija) za izvođenje praktične nastave i vježbi naukovanja (NN 37/15 od 01.04.2015.godine), na temelju kojih su u 2016. godini podučavali naučnike osnovna znanja za zanimanje automehaničar, autolimar, autolakirer, autoelektričar, bravar, elektromehaničar, strojobravar, električar-mehaničar te plinoinstalater.

Ravnopravnost spolova (LA12, LA13)

Ravnopravnost spolova za Grupi neizostavan je dio kulture poduzeća. Unatoč tome, na poljima poslovanja Grupe tradicionalno radi više muškaraca nego žena, što u većem dijelu proizlazi iz same prirode usluga koje Grupa pruža (čišćenje i održavanje cesta, vodoopskrba i odvodnja, javni gradski prijevoz itd.).

Postotak žena u ukupnom broju radnika iznosi 23%, dok je na upravljačkim pozicijama udio žena 57% u 2016. godini.

Cilj je i dalje podizati udio žena kako među zaposlenicima, tako i na vodećim pozicijama.



Nediskriminacija (HR3)

Različito i jednake prilike, ravnopravnost spolova, usklađivanje obitelji i posla, okruženje koje ne diskriminira, napredovanje unutar poduzeća to su temelji za stvaranje atraktivnih radnih mjesta i optimalnih mogućnosti za razvoj.

U Grupi aktivno djeluje 31 sindikat. Reprezentativnost sindikata za kolektivne pregovore je kod poslodavca utvrđena sporazumom koji je potpisan još 2012. godine, a na snazi je Temeljni kolektivni ugovor za radnike u trgovačkom društvu Zagrebački holding d.o.o. kojim su detaljno utvrđena prava i obveze radnika te kolektivni ugovori u ovisnim društvima.

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

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

Tijekom 2016. godine Etičko povjerenstvo zaprimilo je 21 prijavu nepravilnosti, što je 36,36% manje nego u 2015. godini. Od zaprimljenih prijava, 9 su prijavili zaposlenici, 10 građani/korisnici usluga, dok su 2 prijave bile anonimne. Prijava nepravilnosti od strane poslovnih partnera nije bilo.

Zaštita i promicanje prava osoba s invaliditetom

- niskopodna vozila u javnom gradskom prijevozu
- zapošljavanje i zaštita prava radnika s različitim stupnjevima invaliditeta
- poslovno partnerstvo s Ustanovom za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom (URIHO)

Borba protiv korupcije (SO4)

Radom na jačanju sustava unutarnjih kontrola, kontinuiranom implementacijom revizijskih preporuka Službe za unutarnju reviziju i kontrolu, te provedbom aktivnosti preporučenih od strane Državnog ureda za reviziju u reviziji učinkovitosti sprječavanja i otkrivanja prijevara, u Grupi se provodi politika nulte tolerancije koruptivnog ponašanja.

Grupa je obveznik primjene Zakona o sustavu unutarnjih kontrola u javnom sektoru, Zakona o transparentnosti tokova javnih sredstava, kao i Zakona o fiskalnoj odgovornosti, a predsjednica Uprave svojom Izjavom o fiskalnoj odgovornosti jamči učinkovitost sustava unutarnjih kontrola, te osigurava kontinuirano metodološko upravljanje rizicima i otklanjanje unutarnjih slabosti i nepravilnosti.

Briga za zajednicu

Grupa Zagrebački holding značajno doprinosi gospodarskom i infrastrukturno razvoju lokalne zajednice, grada Zagreba. Poslovne aktivnosti koje provodi generiraju vrijednost za društvo stvaranjem radnih mjesta, isplatom plaća, poreza, doprinosa, kupnjom roba i usluga od raznih dobavljača, uplatama u državni i lokalni proračun itd. Također, provode se ulaganja u infrastrukturne projekte te brojne inicijative vezane uz zaštitu okoliša kako bi se poboljšala kvaliteta usluga te na taj način stvorila nova vrijednost za društvo. (EC1)

Ekonomski i društveni utjecaj Zagrebačkog holdinga na društvo prikazan je kroz „Društveni novčani tijek“ koji prikazuje izravno stvorenu ekonomsku vrijednost - inpute (prihode) te distribuiranu ekonomsku vrijednost - output tj. vrijednost podijeljenu natrag dionicima. Razlika izravno stvorene i distribuirane vrijednosti jest zadržana vrijednost.

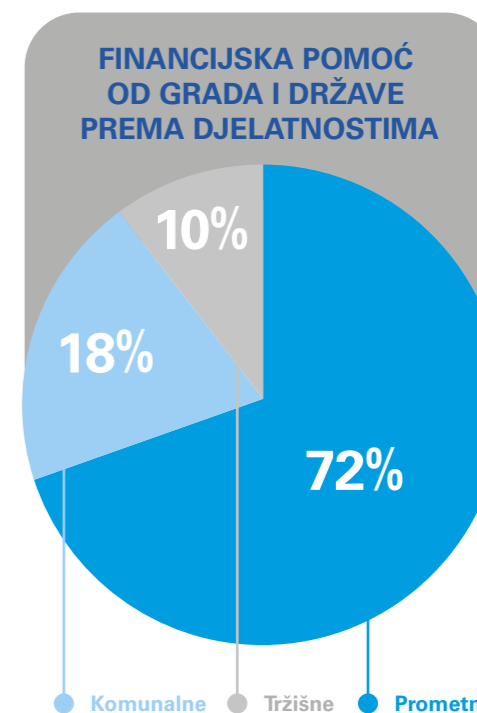
Grupa je razvila mehanizme unapređenja dijaloga s korisnicima i poboljšanja usluga. Poseban značaj ima Centar za korisnike na adresi Direkcije društva Zagrebački holding d.o.o.

Financijska pomoć od Grada Zagreba i Države (EC4)

Grupa Zagrebački holding iskazala je u 2016. godini 830.545.080 kuna prihoda od subvencija i potpora od vlasnika - Grada Zagreba, Države i ostalih, te prihoda od odgođenog priznavanja imovine financirane od drugih, od čega:

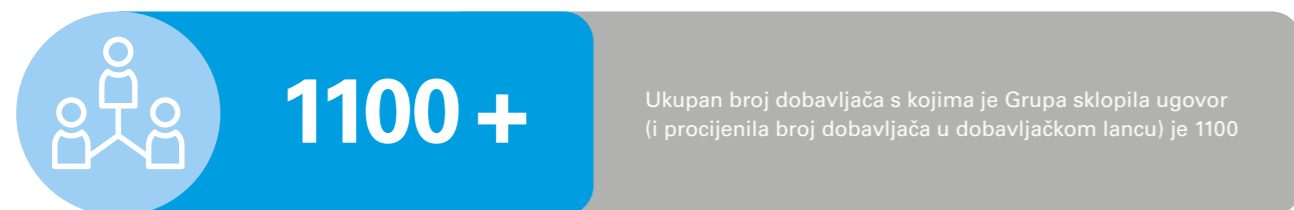
- Od Grada Zagreba za sufinansiranje troškova (uglavnom se odnosi na ZET i sufinansiranje troškova prijevoza) - 575.400.715 kuna
- Od Države i ostalih za sufinansiranje troškova - 21.795.669 kuna
- Od Grada Zagreba i ostalih za nabavu imovine - 233.348.695 kuna

Budući da su djelatnosti Grupe od temeljnog značaja za grad Zagreb, kvaliteta pruženih proizvoda i usluga te izbor tehnologija izravno utječu na kvalitetu i standard života svih stanovnika grada. Stoga se sustavno nastoje povećati standardi odgovornog društvenog razvoja, poštivanje ljudskih prava unutar same Grupe te proširiti socijalni dijalog, stjecanje vještina, jednake mogućnosti, predviđanja i upravljanja promjenama.



Dobavljački lanac

Grupa Zagrebački holding javni je naručitelj svih roba/radova/usluga te postupke javne nabave provodi sukladno odredbama Zakona o javnoj nabavi. U postupcima javne nabave svoje ponude dostavljaju domaći ponuditelji iako je dio ponuđenih roba inozemnog porijekla. Najveći broj ponuditelja, odnosno dobavljača s kojima se sklope ugovori za isporuku roba, izvršenje usluga ili izvođenje radova imaju sjedište u gradu Zagrebu ili bližoj okolici. Manji broj dobavljača je izvan Zagrebačke županije.



Grupa Zagrebački holding je u 2016. godini sklopila ugovore, odnosno naručila robe izravno od dobavljača izvan Republike Hrvatske, a sve iz zemalja EU, manje od 1% ukupno realizirane nabave. U sustavu dobavljača je veliki broj trgovaca, posrednika, veletrgovaca i samo neznatan broj direktnih proizvođača i nositelja licenci.

Procijenjena novčana vrijednost isplata dobavljačima za isporučene robe i usluge za Grupu Zagrebački holding je približno 2,2 milijarde kuna.

Smjernice za provođenje zelene javne nabave

Uprava društva Zagrebački holding d.o.o. u 2016. godini donijela je „Smjernice za provođenje zelene javne nabave u Zagrebačkom holdingu d.o.o.“, koje se uzimaju u obzir prilikom nabave proizvoda i usluga. Kroz sustav javne nabave potiče se nabava proizvoda koji imaju manji okolišni otisak u odnosu na istovrsne proizvode i usluge.

Komunikacija s korisnicima

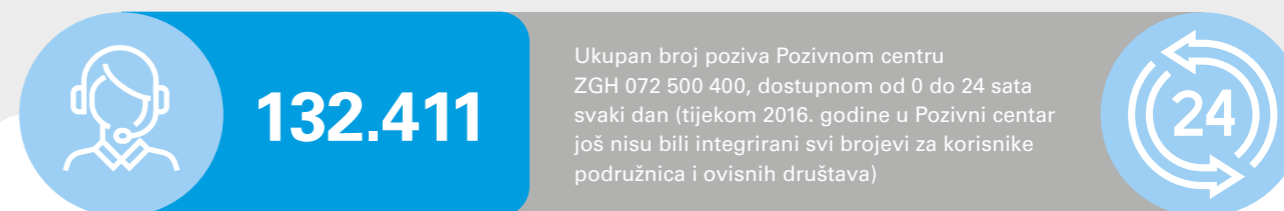
Zbog osiguranja neposredne komunikacije s korisnicima, poseban značaj ima Centar za korisnike na adresi Direkcije društva Zagrebački holding d.o.o. Tu korisnici na jednom mjestu mogu dobiti sve potrebne informacije o svim uslugama Grupe te plaćati račune komunalnih usluga bez naknade. Postoji poseban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

Građanima i korisnicima komunalnih usluga također je omogućen uvid i plaćanje vlastitih računa putem interneta kroz tri neovisna sustava koji se svaki u svojoj domeni usluga koriste za komunikaciju s korisnicima, dostavu računa i prezentaciju podataka tih komunalnih usluga. To su web rješenje MOJ VIO društva Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., web i mobilna aplikacija MOJ RAČUN društva Gradska plinara Zagreb-Opkrba d.o.o. te sustav za dostavu računa za komunalne usluge i Jedinstvene uplatnice putem osobnog korisničkog pretinca i mobilne aplikacije mPretinac usluge e-Građani Središnjeg državnog portala.

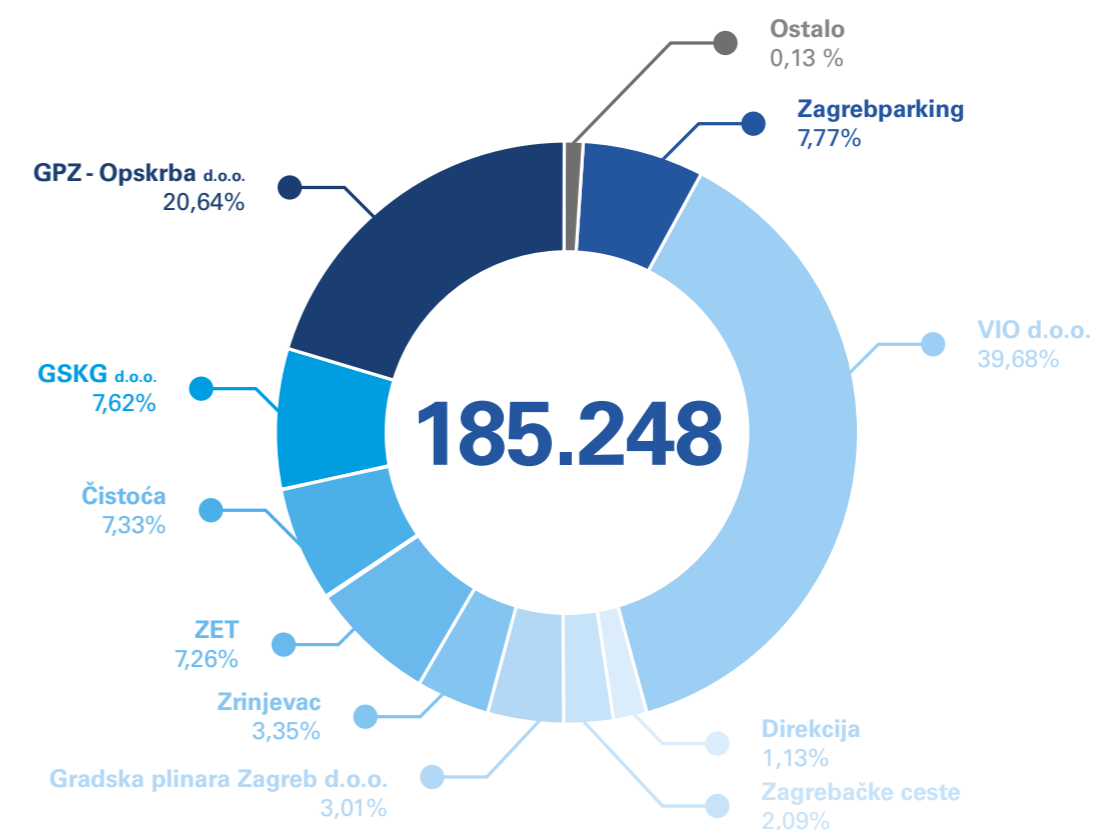
Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN društva Gradska plinara Zagreb-Opkrba d.o.o. registrirano je vlasnika 51.306 računa za prirodni plin.



Broj poziva Pozivnom centru ZGH prema sastavnicama Grupe



Broj odgovorenih upita korisnika putem elektroničke pošte u Grupi Zagrebački holding u 2016. godini



Povjerenstva za reklamacije potrošača

Zaštita potrošača Grupe osigurana je kroz rad povjerenstava po podružnicama i društvima, kao prvostupanjskog tijela, te kroz Povjerenstvo za reklamacije potrošača koje kao drugostupanjsko tijelo djeluje na razini Grupe i rješava reklamacije potrošača nezadovoljnih odlukama prvostupanjskih tijela. Navedenim Povjerenstvom Grupa diže zaštitu potrošača od mogućih zloporaba na višu razinu. Nepri stranost ovog Povjerenstva dodatno je osigurana time što su u njegovo članstvo, uz zaposlenike Grupe i ovisnih društava, imenovani i predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Kroz 2016. godinu Povjerenstvo je održalo 40 sjednica te razmatralo 752 reklamacije, od čega je više od 50% riješeno u korist podnositelja zahtjeva.

Primjer rada prvostupanjskog tijela

Rješavanje reklamacija u društvu Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o.

Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina u društvu Gradska plinara Zagreb - Opskrba zaprimaju se u pisanom obliku putem faks-servisa, elektroničke pošte, telefonskim putem i izravno u Centru za potrošače GPZ-Opkrbe u Radničkoj cesti 1, u Centru za korisnike Zagrebačkog holdinga u Ulici Grada Vukovara 41 i u Elektrometal d.d. u ulici Ferde Rusana u Bjelovaru. U 2016. godini ukupno je zaprimljeno i obrađeno 235.094 zahtjeva, od čega je

- 107.722 primljenih stranaka na šalterima,
- 59.637 izdanih „trećih“ rata (plaćanje plina po stvarnoj potrošnji),
- 40.399 ispravljenih obračuna (računa) plina,
- 11.975 promjena kupaca,
- 6.748 ispravaka i knjiženja faktura,
- 6.633 pisanih odgovora kupcima plina,
- 3.802 zahtjeva za obročnom otplatom duga i
- 1.185 korekcija akontacijskih rata.

Povjerenstva za reklamacije potrošača Grupe zaprimilo je 20 reklamacija kupaca plina nezadovoljnih odlukom prvostupanjskog tijela u Društvu, koje su sve odbijene, odnosno Povjerenstvo je potvrdilo odluke prvostupanjskog tijela.

U izvještajnom razdoblju pojedine sastavnice provode mjerenje zadovoljstva korisnika usluga. Kao primjer može se navesti analiza zadovoljstva korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana koju sustavno i organizirano prati podružnica Čistoća putem:

- analize elektroničke pošte,
- analize ankete na web stranici Podružnice,
- analiza zastupljenosti Podružnice u sredstvima javnog priopćavanja,
- analiza rada „Pozivnog centra Zagrebačkog holdinga“ za podružnicu Čistoća.

Prosječan broj prigovora zaprimljenih putem dopisa, elektroničke pošte, telefona i dr., na 1.000 korisnika u 2015. godini iznosio je oko 200, a u 2016. godini 134. Usporedbom 2015. i 2016. godine vidljiv je i porast broja elektroničke pošte u 2016. u slijedećim procesima: odvoz komunalnog otpada za 224% (1.070 u 2015. godini, u odnosu na 3.474 u 2016. godini), primarna reciklaža za 159% (1.161 u 2015. godini, 3.016 u 2016. godini), odvoz glomaznog otpada za 81% (555 u 2015. godini, 1.009 u 2016. godini) i čišćenje i pranje za 24% (381 u 2015. godini, 473 u 2016. godini). Smanjenje broja elektroničke pošte je u rubrikama: naplata usluga za 26% (5.542 u 2015. godini, u odnosu na 4.091 u 2016. godini) i komunikacija za 9% (234 u 2015. godini, u odnosu na 211 u 2016. godini).

Iz analize elektroničke pošte može se zaključiti da podružnica Čistoća treba i nadalje posebnu pozornost obraćati pitanjima/primjedbama korisnika usluga. U tom smislu bitno je u što kraćem vremenu razmotriti njihove prijedloge, provjeriti njihove primjedbe te otkloniti eventualne propuste i riješiti nastale probleme. Pri tome je brzina kojom se odgovara na postavljena pitanja iznimno značajan psihološki čimbenik, često i presudan, za stvaranje pozitivnog imidža o podružnici Čistoća.

Sponzorstva i donacije

U skladu s dugogodišnjom praksom društveno odgovornog poslovanja, Grupa nastoji biti pouzdan partner zajednici u kojoj djeluje gdje se nastoji sustavno raditi na prepoznavanju specifičnih potreba društva, te kroz program sponzorstava i donacija pružiti potporu kvalitetnim humanitarnim, kulturnim, edukacijskim, ekološkim, zdravstvenim, znanstvenim i sportskim projektima. Sva odobrena sponzorstva i donacije objavljuju se na web stranici Grupe čime se doprinosi transparentnosti grupe i utječe na veće povjerenje korisnika.



3.251.304 kn

Predstavlja iznos Grupe za darovanja, donacije i sponzorstva u 2016. godini

Zagrebački holding u sklopu svoje politike društveno odgovornog poslovanja podupire brojne projekte od javnog interesa putem donacija i sponzorstava. Također, kao socijalno osjetljiv poslodavac, putem donacija i solidarnih potpora vodi brigu o teško oboljelim radnicima te članovima obitelji nakon smrti radnika. Načela, kriteriji i postupak dodjele sponzorstava i donacija definirani su Pravilnikom o sponzorstvima i donacijama Zagrebačkog holdinga te Sporazumom o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata – radnika Zagrebačkog holdinga d.o.o., trgovačkih društava i ustanove, dok su solidarne potpore koje se isplaćuju radnicima i članovima njihove obitelji regulirane kolektivnim ugovorima.

Dobrovoljna darivanja krvi i humanitarne akcije

U suradnji s Gradskim društvom Crveni križ grada Zagreba tijekom 2016. godine realizirano je više humanitarnih akcija. Već tradicionalno, Gradsko društvo Crveni križ grada Zagreba u suradnji sa Zavodom za transfuzijsku medicinu, Petrova 3. organizira dobrovoljno darivanje krvi u Zagrebačkom holdingu. Tijekom 2016. godine organizirano je ukupno 11 akcija dobrovoljnog darivanja krvi i to u podružnicama Čistoća i ZET te u društvima Gradska plinara Zagreb i Gradska plinara Zagreb - Opskrba.

Ukupno je u svim akcijama sudjelovalo približno 1.240 zaposlenika koji su dali više od 550 litara krvi (u ZET-u približno 150 darivatelja po akciji kojih je 4 tijekom godine, u Čistoći oko 100 darivatelja po akciji kojih je također 4 tijekom godine i u Gradskim plinarama oko 60 darivatelja po akciji kojih je 3 tijekom godine). Također brojni zaposlenici Zagrebačkog holdinga dobrovoljno daruju krvi u akcijama koje GDCK organizira u pojedinim gradskim četvrtima, odnosno mjesnim odborima te u samom Zavodu za transfuzijsku medicinu.

U podružnici ZET djeluje i Udruga dragovoljnih darivatelja krvi ZET-a koja, uz organizaciju akcija darivanja krvi, organizira i izlete za svoje članove u znak zahvale na njihovoj humanosti i spremnosti da pomognu onima kojima je to potrebno. Uz zaposlenike, članovi Udruge su i brojni umirovljenici, bivši zaposlenici Podružnice.

Svake godine se u povodu Nacionalnog dana darivatelja krvi dodjeljuju nagrade jubilarnim darivateljima. U 2016. godini 20 zaposlenika Zagrebačkog holdinga dobilo je priznanja i to 8 zaposlenika za 50 darivanja krvi, 7 za 75 darivanja, 4 zaposlenika za 100 i jedan zaposlenika za 125 darivanja krvi.

U suradnji s Gradskim društvom Crveni križ organizirane su i dvije humanitarne akcije za Socijalni dućan, tijekom kojih su zaposlenici Zagrebačkog holdinga prikupili gotovo dvije tone hrane, više od tisuću komada različitih kozmetičkih proizvoda te oko šest tisuća kuna.



Zagrebački holding pruža potporu projektima organizacija civilnog društva i stavljanjem svojih kapaciteta u funkciju ostvarivanja ciljeva od javnog interesa. Prvenstveno se radi o potpori aktivnostima UNICEF-a Hrvatska, u kojima Zagrebački holding kao partner projekta omogućuje slanje letaka uz svoje račune s pozivom za donacijom programima UNICEF-a. Tijekom proteklih pet godina, koliko traje ova suradnja, UNICEF je na ovaj način od donacija građana prikupio oko 740.000 kuna, od kojih je samo u 2016. godini prikupljeno 370.000 kuna.

Članstva u udruženjima sastavnica Grupe i strateška partnerstva (G4-16)

Članstvo u udruženjima	Hrvatski zavod za norme	Hrvatske strukovne komore	Komora ovlaštenih geodeta	Komora arhitekata	Hrvatsko društvo za kvalitetu	Član udruženja autobusnih kolodvora i cestovnog prijevoza pri HGK
	Udruga upravitelja zgradama	Hrvatska komora inženjera šumarstva i drvne tehnologije	GVIK (Grupacija vodovoda i kanalizacije)	Udruga hrvatskih tržnica	Udruženja značajnih groblja Europe ASCE Association of significant cemeteries in Europe od 2004	
	Hrvatska Parking Udruga	Udruženje komunalnog gospodarstva HGK	Hrvatska udruga poslodavaca	Hrvatsko mjeriteljsko društvo	Hrvatska stručna udruga za plin	
Položaj u upravnom tijelu	Članovi i jedno mjesto predsjednika odbora za normizaciju (Tehnički odbor za žičare, uspinjače i vučnice)					
Sudjeluje u projektima ili odborima	U ASCE se na godišnjoj razini održavaju susreti i radionice na različitim destinacijama, dok je voditeljica podružnice članica Vijeća udruženja komunalnog gospodarstva pri HGK					

Vanjske ekonomske, okolišne i društvene povelje, načela ili druge inicijative na koje se Grupa obvezala ili koje podržava (G4-15)

Grupa Zagrebački holding u obvezi je primjenjivati odredbe niza zakonskih i podzakonskih akata, od kojih su najznačajniji:

1. Zakon o zaštiti okoliša (N. N. 80/13, 153/13, 78/15),
2. Zakon o zaštiti zraka (N.N., br. 130/11, 47/14),
3. Zakon o vodama (N. N. 153/09, 63/11, 130/11, 56/13, 14/14),
4. Zakon o zaštiti od buke (N.N., br. 30/09, 55/13, 153/15, 41/16),
5. Zakon o održivom gospodarenju otpadom (NN 94/13),
6. Zakon o zaštiti od požara (NN 92/10),
7. Zakon o prostornom uređenju i gradnji (NN 76/07, 38/09, 55/11, 90/11, 50/12, 55/12, 80/13, 78/15),
8. Zakon o arhivskom gradivu i arhivima (NN 105/97, 64/00, 65/09, 125/11),
9. Zakon o zaštiti na radu (N.N., 71/14, 118/14, 154/14),
10. Zakon o radu (N.N. 93/14),
11. Zakon o zaštiti od neionizirajućih zračenja (N.N., br. 91/10),
12. Zakon o gradnji (NN 153/2013, 20/17),
13. Zakon o javnoj nabavi (NN 120/16).

Zakonske regulative predstavljaju osnovni i najniži kriteriji koje članice Grupe ispunjavaju pri obavljanju svojih djelatnosti. Sukladno strateškom usmjerenju na održivo i društveno odgovorno poslovanje, poslovati u skladu sa zakonom predstavlja minimalni kriteriji poslovanja Grupe. Korak dalje od zakonski propisanog minimuma potvrđuju brojne međunarodne norme i standardi koje su članice Grupe dobrovoljno uvele u svoje poslovanje: ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, OHSAS 18001, ISO 22000/HACCP te ISO 27001.

U segmentu zaštite prava radnika, kolektivni ugovori za zaposlenike Zagrebačkog holdinga također jamče prava koja su iznad onih zakonom propisanih.

Grupa dobrovoljno posluje u skladu s „Nacionalnim akcijskim planom za zelenu javnu nabavu za razdoblje od 2015. do 2017. godine s pogledom do 2020. godine“.

Članice Grupe sudjeluju u gotovo svim aktivnostima na gradskoj razini koje se tiču prevencije na području zaštite okoliša. Podružnica ZET je aktivno sudjelovala ili sudjeluje na projektima: Izradi karte buke grada Zagreba, Akcijskom planu poboljšanja kvalitete zraka na području grada Zagrebu, Programu zaštite i poboljšanja kakvoće zraka u gradu Zagrebu i drugim gradskim projektima.

Nadalje u podružnici ZET je osmišljen i realiziran Projekt izrade vlastitog sustava za upravljanje okolišem. Sustav je nakon testiranja učinkovitosti odlukom Uprave Društva implementiran u deset podružnica Društva i tvrtke u vlasništvu Grada Zagreba.

Nagrade i priznanja

- Ambasador alternativnih goriva 2016 - ZET

U sklopu Dana alternativnih goriva i 14. LPG Summita jadransko-jonske Euroregije, tijekom međunarodnog Forum & Medijskog festivala pod nazivom "Alternativna goriva 2016", dodijeljena su 44 počasna naziva i diplome pravnim i fizičkim osobama koje su svojim djelovanjima na ovom području zaslužno stekle naziv ambasadora alternativnih goriva.

Jedan od počasnih naziva - znaka izvrsnosti Ambasadora alternativnih goriva 2016. dodijeljen je Gradu Zagrebu i podružnici i ZET.

- Nositelj AA certifikata 2016 - Gradska ljekarna Zagreb

Certifikat bonitetne izvrsnosti jedan je od najvažnijih europskih standarda kojima se definira kvaliteta poslovanja te je međunarodno priznata oznaka ekonomske kvalitete i izvrsnosti poslovnog svijeta.

- Prvo certificirano „sigurno“ parkiralište za teretna vozila u Hrvatskoj - Robni terminali Zagreb

Podružnica Robni terminali Zagreb prva je u Hrvatskoj certificirala parkiralište za kamione i teretna vozila, sukladno EU standardu za sigurna parkirališta („safe and secure“), dobivši 3 „lokočića“ za sigurnost i 4 zvjezdice za usluge. Vanjsko teretno parkiralište Jankomir certificirano je prema visokim EU kriterijima ESPORG-a (European Secure Parking Organisation) - Europske organizacije sigurnih parkirališta, baziranim na EU LABEL projektu. Ceremonija dodjele certifikata održana je 5. listopada 2016. godine u Bruxellesu u sklopu konferencije „Sigurna i međusobno povezana teretna parkirališta u Europi“.



**EUROPEAN SECURE
PARKING ORGANISATION**



SIGURNOST  **USLUGE** 

Okoliš je naša briga

Svjedoci smo velikih meteoroloških promjena, sve obilnijih oborina, poplava, sve češćih razdoblja sa sušom - Hrvatska i Zagreb također osjećaju posljedice globalnog zatopljenja. Da bi se zaustavilo daljnje zatopljenje i smanjile negativne posljedice klimatskih promjena, ispuštanje stakleničkih plinova u atmosferu mora se maksimalno reducirati. To se može postići u prvom redu smanjenjem potrošnje primarne energije, podizanjem energetske učinkovitosti i zamjenom fosilnih goriva energijom iz obnovljivih izvora.

Vodeći se idejom održivosti, Grupa Zagrebački holding se već dulji niz godina orijentira na ekološke ciljeve u tom segmentu. U 2016. godini društvo Zagrebački holding odlučilo je napraviti sljedeći korak i izraditi nefinancijski izvještaj kojim će bolje definirati strategije društvene odgovornosti, u koje spada i okoliš. Društvo kroz svoju svakodnevnu djelatnost te usluge koje pruža građanima grada Zagreba nastoji utjecati na unapređenje odnosa prema okolišu, a sve u skladu s načelima održivog razvoja.

Sukladno korporativnim smjernicama te zadovoljavanju zakonske regulative na području zaštite okoliša, Zagrebački holding kroz svoje aktivnosti nastoji utjecati na povećanje energetske učinkovitosti, smanjenje emisije ugljičnog dioksida, optimizaciju potrošnje energenata te na stalno unapređivanje svojih usluga tj. kvalitete života društvene zajednice u kojoj posluje.

Zaštita okoliša jedan je od segmenata našeg poslovanja u koji ulažemo značajne napore i financijska sredstva. Među ostalim i stoga jer odabir tehnologija snažno utječe na kvalitetu okoliša, prije svega kakvoću zraka, dok je zbog obima usluga koje pružamo, utjecaj na kvalitetu okoliša vidljiv u relativno kratkom roku. Ovisno o segmentu poslovanja, razlikuje se pristup te poduzete mjere. Također, kod usluga od javnog interesa, strategije i mjere usko su povezane sa strategijom razvoja grada Zagreba, koja je primarno usmjerena na primjenu načela održivog poslovanja, odnosno ulaganje u povećanje kvalitete usluga i zaštitu okoliša.

Grupa Zagrebački holding konstantno sudjeluje u provedbi i osmišljavanju projekata iz područja zaštite okoliša.

Kako bi tijekom cijelog vremena osigurali provođenje aktualnih načela održivosti u području okoliša, Zeleni ured Zagrebačkog holdinga još od 2011. sustavno provodi edukacijske radionice za zaposlenike. Ured ima za cilj podizanje svijesti i znanja zaposlenika Grupe Zagrebački holding iz područja energetske učinkovitosti, a time i ostvarenju ušteda u potrošnji energije.



Bin2Grid je projekt prijavljen Europskoj komisiji neposredno u sklopu programa Horizon 2020. Projekt se odnosi na mogućnosti odvojenog prikupljanja otpada od hrane u svrhu proizvodnje biometana i njegove upotrebe kao goriva putem lokalne mreže punionica.

Cilj projekta je istražiti i uočiti glavne prepreke takve nabave kroz konkretne primjere praksi te predložiti alate i modele kako implementirati inovativnost i zelenu javnu nabavu u sektoru gospodarenja otpadom, temeljem strategije Europa 2020 i Direktiva Europskog parlamenta.

Osim navedena dva projekta koji su trenutno u tijeku i tiču se područja zaštite okoliša, tijekom 2016. godine prijavljena su još dva projekta pod nazivom REEF2W i SIM4Urban.

REEF2W (Increased Renewable Energy and Energy Efficiency by Integrating, Combining and Empowering Urban Wastewater and Organic Waste Management Systems) prijavljen je u sklopu programa Interreg Central Europe II, a bavi se povećanjem korištenja obnovljivih izvora energije i poboljšanja energetske učinkovitosti kroz implementaciju održivog sustava gospodarenja različitim organskim otpadom.



SIM4Urban



SIM4Urban (Sustainable and Integrated Management of utility infrastructure for functional urban areas) prijavljen je u sklopu programa Interreg Central Europe II, a kojemu je cilj stvoriti uslužnu infrastrukturnu mrežu interoperabilnu u planiranju, instalaciji, dokumentaciji i operativno što bi trebalo smanjiti negativan utjecaj na okoliš te utjecati na potražnju krajnjeg potrošača kroz cijene energetske resursa.

Društvo je i tijekom 2016. godine nastavilo primjenjivati rezultate i iskustva stečena na projektima Civitas Elan i Clean Fleets, korištenjem ekološki prihvatljivih goriva, sukladno načelima održivog razvoja: bio-dizel u podružnici Čistoća i prirodni plin u podružnici ZET. To je u skladu s "Clean Vehicles Directive" (Direktivom o ekološki prihvatljivim vozilima).

Projektom se planira izgradnja bioplinskog postrojenja koje bi koristilo prikupljeni biootpad za kombiniranu proizvodnju toplinske i električne energije, za utiskivanje biometana u mrežu i za korištenje biometana u vozilima koja su u vlasništvu Grada.



Prateći standarde ekološke i društvene odgovornosti društvo Zagrebački holding d.o.o. posluje u skladu sa „Nacionalnim akcijskim planom za zelenu javnu nabavu za razdoblje od 2015. do 2017. godine s pogledom do 2020. godine“ te je na temelju istog, Uprava društva u 2016. godini donijela „Smjernice za provođenje zelene javne nabave u Zagrebačkom holdingu d.o.o.“ koje se uzimaju u obzir prilikom nabave proizvoda i usluga.

Značajke zelene javne nabave su:



Na ovaj način, kroz sustav javne nabave, potiče se nabava proizvoda koji imaju manji okolišni otisak u odnosu na istovrsne proizvode i usluge. Koncept zelene javne nabave temeljen je na uspostavljanju jasnih, provjerenih, opravdanih i ambicioznih okolišnih mjerila za proizvode i usluge koji se temelje na ukupnom životnom vijeku. Tzv. mjerila koja se uvode odnose se na nekoliko prioritarnih skupina: papir za ispis i kopiranje, motorna vozila, električna energija, usluge čišćenja, telekomunikacijske usluge i uredska odnosno informatička oprema. Karakteristike ovakve nabave su sljedeće: smanjena emisija stakleničkih plinova, korištenje recikliranih materijala, smanjena potrošnja električne energije, nabava električne energije iz obnovljivih izvora i ograničavanje korištenja sredstava štetnih za okoliš.

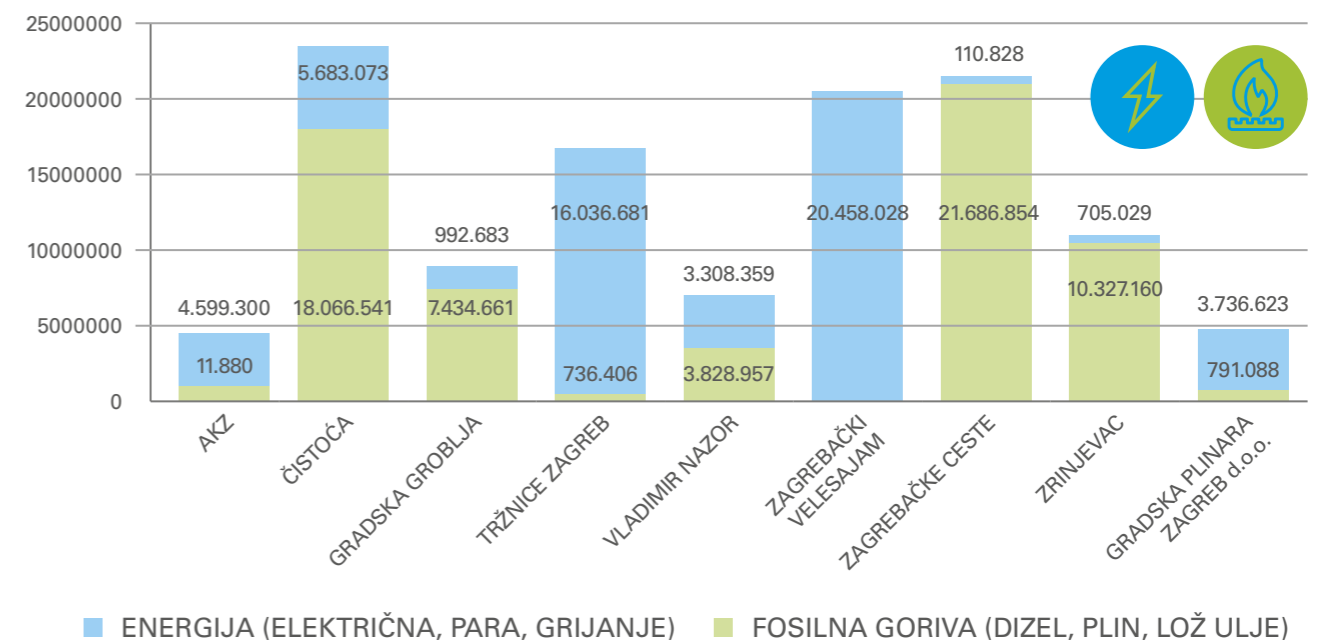
Ciljevi i okvirne strategije u pogledu zaštite okoliša



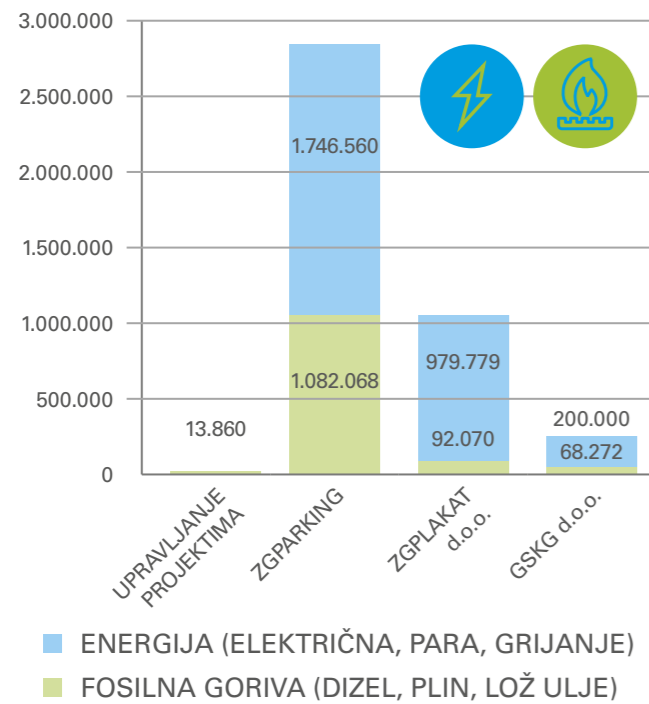
Energija (EN 3, EN 6)

Primarna potrošnja energije Zagrebačkog holdinga pretežno počiva na fosilnim izvorima. Postotak korištenja fosilnih goriva na ukupnu potrošnju energije iznosi 63%. Potrošnja se u najvećem dijelu odnosi na transportne sustave podružnice ZET, Čistoća, Zagrebačke ceste i Zrinjevac. U analizu ukupne potrošnje goriva iz obnovljivih izvora uključene su vrijednosti sljedećih podružnica/društava: Autobusni kolodvor Zagreb, Čistoća, Zagrebački digitalni grad, Gradska groblja, Robni terminali Zagreb, Upravljanje projektima, Tržnice Zagreb, Vladimir Nazor, Zagrebački velesajam, Zagrebačke ceste, Zagrebparking, ZET, ZGOS, Zrinjevac, Gradska plinara Zagreb d.o.o., Zagreb plakat d.o.o., GSKG d.o.o. i Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.

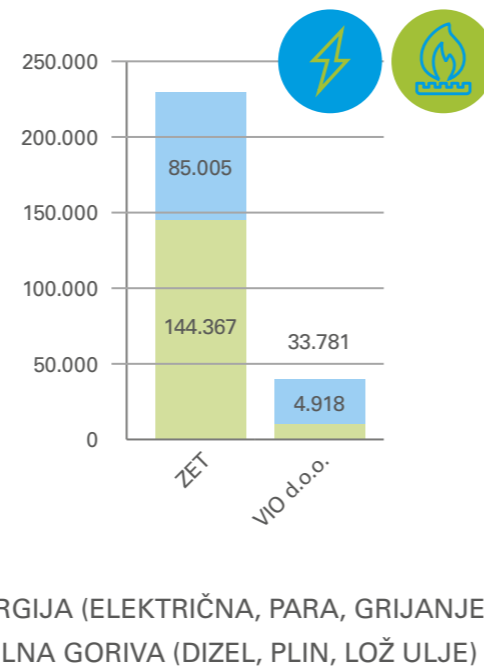
Potrošnja energije (kWh)



Potrošnja energije (kWh)



Potrošnja energije (MWh)



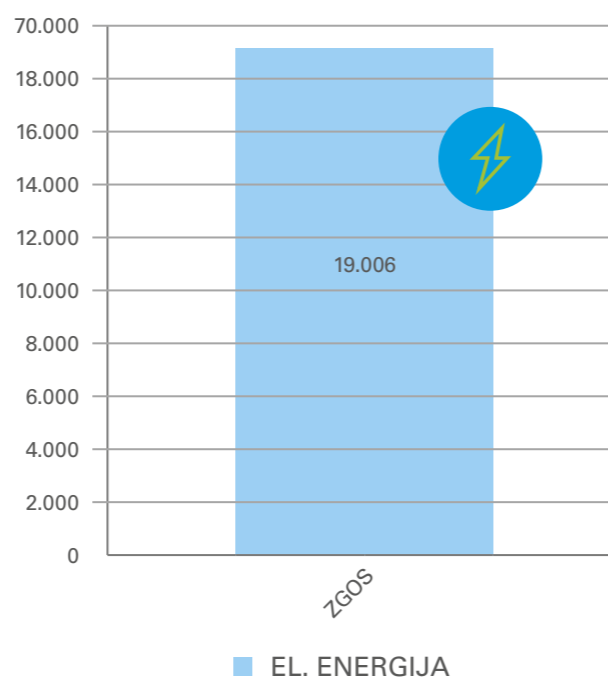
Osim potrošnje energije, podružnica ZGOS koristi obnovljivi izvor deponijskog plina i iskorištava ga kao gorivo za proizvodnju električne energije. Djelatnost proizvodnje električne energije podružnica ZGOS obavlja sukladno izdanoj dozvoli od strane Hrvatske energetske regulatorne agencije, dok se proizvedena električna energija plasirala na tržište, sukladno sklopljenom Ugovoru o otkupu električne energije iz postrojenja koje koristi obnovljivi izvor energije sa HEP d.o.o.

Mali termoenergetski objekt - mTEO do kraja 2016. godine bio je jedini objekt u Republici Hrvatskoj koji proizvodi električnu energiju iz odlagališnog plina. U 2016. godini ukupno je proizvedeno **19.006.584 kWh** električne energije, što je dovoljno za podmirenje prosječne godišnje potrošnje električne energije za približno 6.000 kućanstava.

Portošnja energije iz obnovljivih izvora (MWh)



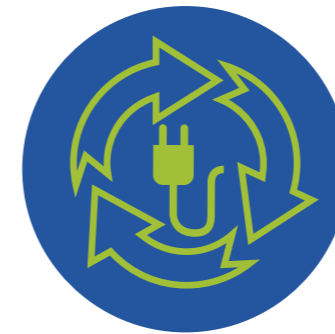
Proizvedena energija iz obnovljivih izvora (MWh)



Redovno se provodi i monitoring koji uključuje praćenje kakvoće zraka, praćenje meteoroloških parametara s najbliže stanice državne mreže, mjerenja sastava odlagališnog plina, mjerenje emisija iz nepokretnih izvora, mjerenja kakvoće procjedne, podzemne i površinske vode, praćenje rada interventnog crpnog sustava (ICS-a), praćenje brojnosti ptica na odlagalištu i mjerenje buke od rada postrojenja na odlagalištu.

Sastavnica Grupe, **Gradska plinara Zagreb d.o.o.**, operator je distribucijskog sustava te obavlja energetske djelatnosti distribucije plina i odgovorna je za distribucijski sustav. Kao operator distribucijskog sustava, Gradska plinara Zagreb d.o.o. je odgovorna za vođenje, održavanje i razvijanje sigurnog, pouzdanog i učinkovitog plinoopskrbnog distribucijskog sustava. U sklopu provedbe Politika kvalitete, zaštite okoliša i energija, Društvo je u 2016. provodilo mjere za unapređenje integriranog sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša prema ISO 9001 (prvi puta potvrđen u svibnju 2005.) i ISO 14001 (potvrđen u prosincu 2014.) te aktivnosti za uvođenje sustava gospodarenja energijom prema ISO 50001, potvrđen u studenome 2016.

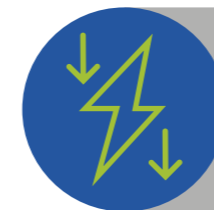
Iako je 2016. godina postavljena kao bazna u dobivanju i analizi budućih podataka te iskazivanja ušteda u potrošnji energije, na temelju podatka iz prethodnog razdoblja te inicijativa i održivog upravljanja, može se utvrditi da je i tijekom 2016. godine ostvarena ušteda energije.



Prometna ponuda prilagođavana je stvarnim potrebama, odnosno prometnoj potražnji, te su na temelju rezultata brojanja putnika i popunjenosti vozila reducirani polasci na određenim linijama, a negdje je njihov broj i povećan, što je u konačnici pridonijelo uštedi u potrošnji goriva, električne energije, održavanja vozila i prekovremenog rada. Ukupno je na 15 dnevnih i 4 noćne tramvajske linije ostvareno 13.279.232 kilometara, odnosno 2 posto manje kilometara u odnosu na 2015., što je rezultiralo smanjenjem troškova električne energije za vuču tramvaja od 36.151.901 kn ili 1,3% manje od ostvarenja iz 2015. godine.



Uštedu u potrošnji električne energije je prikazalo društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o. u iznosu od 113.360 kWh za električnu energiju i energiju grijanja i hlađenja. U analizi smanjenja su uključene i Zagrebačke ceste.



- 913.643 kWh

Također, pokrenuta je investicija ulaganja u ekološki i energetski učinkovitu rasvjetu u javnim garažama kojom će se u konačnici trošak električne energije u javnim garažama smanjiti za 40%. Tijekom 2016. godine u javne garaže uvedene su besplatne punionice za električne automobile. U cilju smanjenja troškova električne energije, društvo Zagrebplakat d.o.o. pokrenulo je projekt Energetska učinkovitost - LEDifikacija relamnih panoa koji dugoročno treba pridonijeti smanjenju utrošene energije.

Vode i otpadne vode (EN 8, EN 10, EN 22)

U okviru ekološkog aspekta poslovanja posebna se pažnja pridaje opskrbi pitkom vodom i odvodnji, uslugama koje su od vitalnog interesa za grad Zagreb, a koje osiguravamo kroz naše društvo Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.

Voda je od temeljne važnosti za svako živo biće te je njena dostupnost temeljno pravo. Stoga je jedna od naših prioritarnih aktivnosti osiguranje i dostupnost dovoljnih količina pitke vode za potrebe sadašnjih i budućih generacija.

U ovom trenutku gotovo svi stanovnici našega grada priključeni su na gradski vodovod. Na gradnju vodovoda u svom naselju ili ulici čeka tek 0,74% naših sugrađana, odnosno njih 5.830, a gradnju kanalizacija 39.100, odnosno 4,95% naših sugrađana.

Vodovodna mreža proteže se u dužini od 3.123 km, na kojoj je evidentirano 97.037 priključaka, dok se kanalska mreža proteže u dužini od 2.097 km sa 71.936 kanalskih priključaka.

Kvaliteta sustava vodoopskrbe i odvodnje u 2016. poboljšana je izgradnjom 9 km cjevovoda (raznih profila) i 19 km kanala, dok je u cilju smanjivanja gubitaka vode u sustavu, kao i zaštite okoliša, sanirano 1.808 m² cjevovoda i 1.899 m² kanala i kanalskih objekata. Proširenje osnovnih kapaciteta rezultiralo je priključenjem novih 769 vodoopskrbnih i 516 kanalskih priključaka.



Zagreb pitku vodu dobiva iz osam vodocrpilišta s ukupno tridesetak zdenaca. Najznačajniji od njih su: Mala Mlaka, Petruševac, Sašnak, Strmec i Zapruđe. Primarni je cilj osiguranje kontinuirane vodoopskrbe svih potrošača grada Zagreba, pa i dijela Zagrebačke županije, zdravstveno ispravnom vodom za piće i uredne odvodnje otpadnih i oborinskih voda.

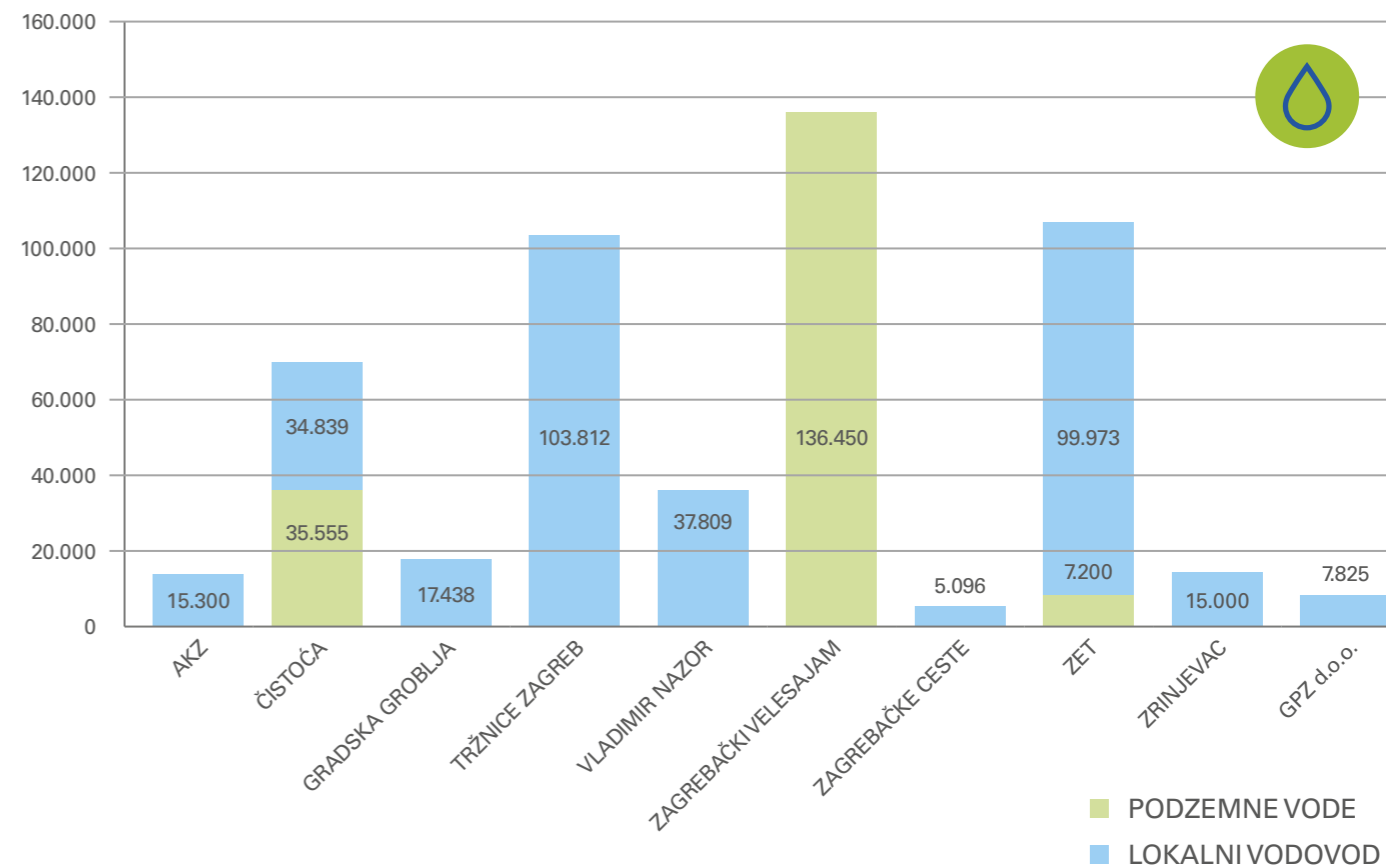


U tu svrhu provodi se stalna kontrola kvalitete vode na vodocrpilištima, vodoopskrbnim objektima i prilivnim područjima. Dinamika kontrole kvalitete vode kreće se od dnevne do mjesečne, ovisno o mjestu uzorkovanja vode. Tijekom 2016. godine obrađeno je 9.068 uzoraka vode (trend razine kvalitete vode iskazan u nesukladnim uzorcima iznosio je svega 0,08 %, dok se na državnoj razini isti kreće u okvirima 5-6 %).

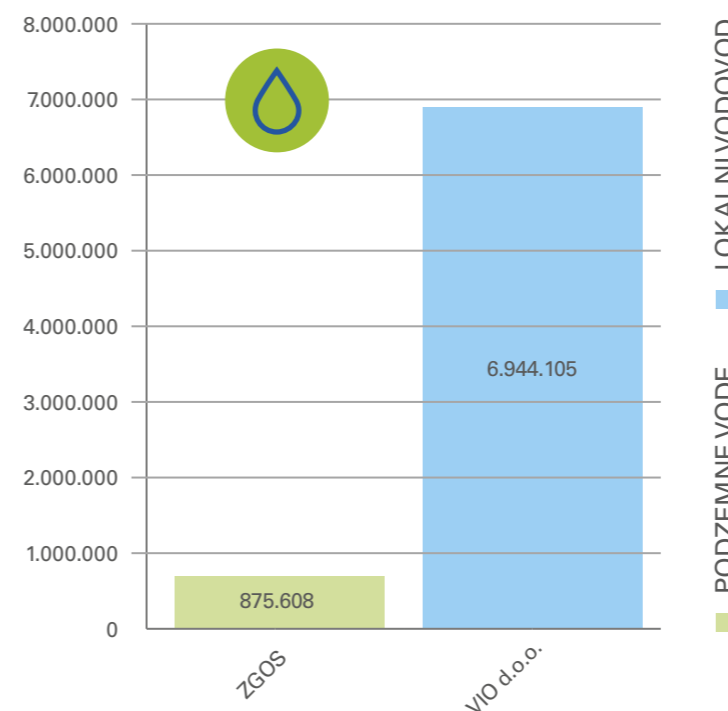
Uz redovnu provedbu kontrole kvalitete, društvo Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. u svom radu primjenjuje i norme sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001 i ISO 22000/HACCP, za koje se redovito provode vanjski nadzorni auditi te interni auditi (ukupno 38 u 2016. godini).

Ukupno crpljenje vode po izvoru i prema podružnici/društvu je dan u nastavku:

Crpljenje vode (m³)



Crpljenje vode (m³)



Podružnica ZGOS ima značajnije crpljenje podzemnih voda, međutim radi se o Interventnom crpnom sustavu koji je izveden kako bi se preuzela potpuna kontrola nad onečišćenjem koje je nastajalo u prošlosti u području odlagališta otpada Jakuševac. To se postiglo izvođenjem hidraulične barijere sa četiri zdenca koja s ugrađenim crpkama kapaciteta 100 l/s mogu prihvatiti svu podzemnu vodu koja struji ispod odlagališta otpada Jakuševac, što sprječava strujanje onečišćene podzemne vode nizvodno od odlagališta. U tijeku je i modernizacija sustava nabavom jedne nove crpke ICS-a i stavljanjem u funkciju postojeće crpke s mogućnošću frekvencijske pretvorbe.

Podružnica ZGOS je u 2016. godini započela i s izvođenjem projekta „cover-up“. Projekt se sastoji od postavljanja membrana (umjetnih materijala) na sjevernom i južnom pokosu u svrhu sprječavanja širenja neugodnih mirisa. Tijekom godine postavljena je membrana na sjevernom pokosu, a započeti su pripremni radovi za postavljanje membrane na južnom pokosu kao mjera za smanjenje negativnih utjecaja odlagališta na kvalitetu zraka u okolini odlagališta. Osim učinaka sprječavanje širenja neugodnih mirisa, veliki učinak će biti i na smanjenje količine zemlje koja se ugrađuje za produljeno prekrivanje, a time i troškova produljenog prekrivanja. Očekuje se i smanjenje količina procjernih voda, zbog manje količine oborinske vode koja ulazi u tijelo Odlagališta.

Također se redovito prati kakvoća podzemnih i površinskih voda. Na postupak uzorkovanja podzemnih voda primjenjuju se norma HRN ISO 5667-11:2011. U pravilu je posljednjih nekoliko godina prisutan trend smanjenja izmjerenih vrijednosti onečišćivača u podzemnim vodama, kao i broj prekoračenih parametara. Obradom podataka o kvaliteti podzemne vode od 2002. godine do danas od strane Geotehničkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu utvrđeno je da se „može zaključiti da odlagalište otpada Prudinec/Jakuševac nakon sanacije znatno manje opterećuje okoliš. Sanacijom je napravljen veliki korak u zaštiti podzemnih voda grada Zagreba i okolice.“

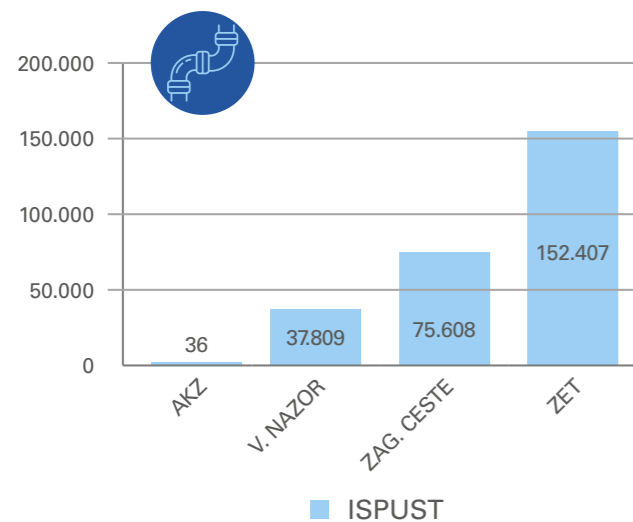
Podružnica ZGOS svaka tri mjeseca provodi mjerenje stanja površinske vode (vode u rijeci Savi), na jednom mjernom mjestu uzvodno i na jednom mjernom mjestu nizvodno od ispusta pročišćenih procjernih voda u rijeku Savu. Rezultati ispitivanja pokazuju da je kvaliteta vode u rijeci Savi istog sastava uzvodno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



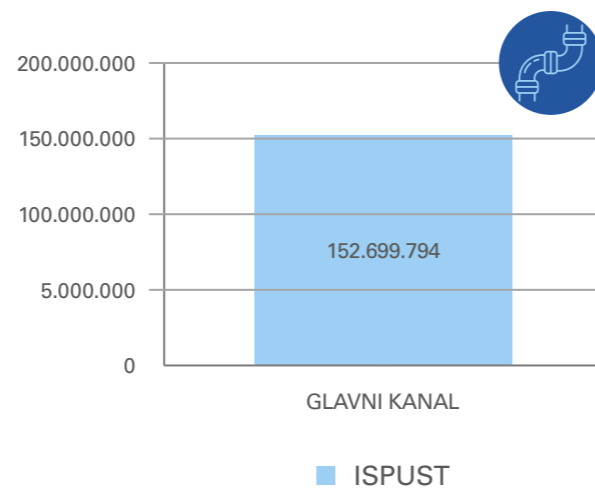
Kod ispuštanja voda, podružnice ZET i Čistoća također koriste predpročišćavanje otpadnih tehnoloških voda uz pomoć odvajanja ulje/voda i mastolovca.

U nastavku su prikazane količine ispuštanja vode za podružnice/društva koje mjere navedeni podatak i količina ispuštene otpadne vode iz sustava javne odvodnje na glavnom odvodnom kanalu.

Ispust vode (m³)



Ukupni ispušt vode (m³) PREMA EVIDENCIJI VIO



37.655 m³

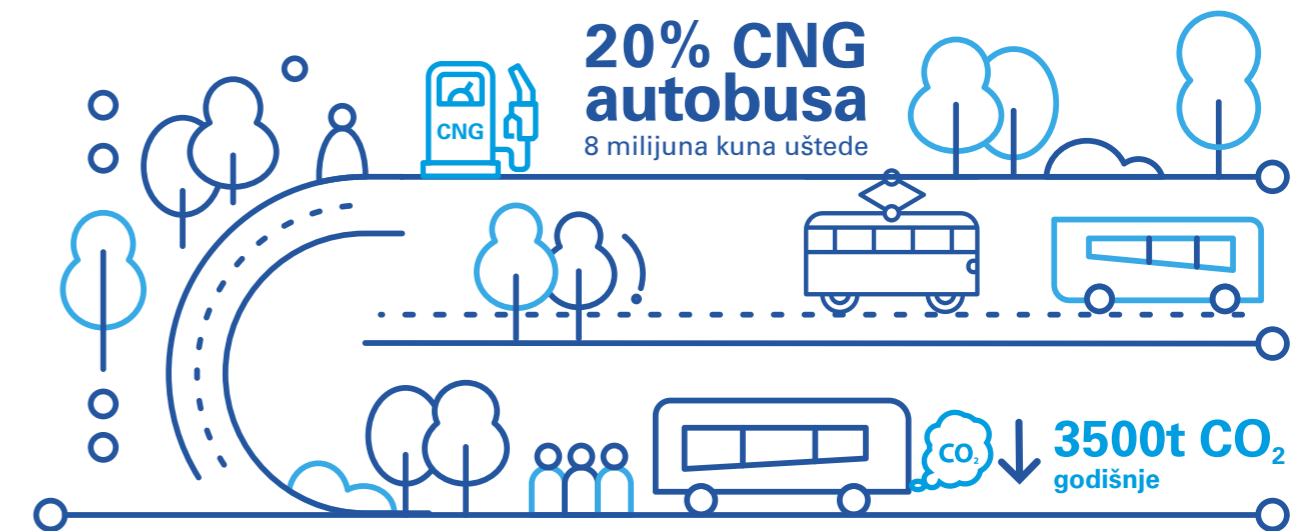
Osim ispuštanja vode, kako bi se oporabila voda i prethodno obradila za njenu upotrebu, podružnice Čistoća i ZET koriste tehnološku vodu za pranje javnih površina i vozila. Ukupna količina koja se koristi na ovaj način iznosi 37.655 m³.

Emisije stakleničkih plinova (EN 15, EN 16, EN 19)

Grupa Zagrebački holding postavila je zaštitu okoliša kao jedan od značajnijih aspekata poslovanja. U njega se ulažu značajna financijska sredstva i napor. Svjesni smo da odabir tehnologije i procesa snažno utječe na okoliš, prvenstveno na kakvoću zraka. S ciljem konstantnog razvoja i unapređenja, implementirali smo unutar strategije poslovanja i upravljanja procese koji uključuju smanjenje negativnih utjecaja u pogledu stakleničkih plinova. Unutar Grupe, najznačajniji utjecaj ima javni gradski prijevoz.

U odabiru tehnoloških rješenja za realizaciju javnog gradskog i prigradskog prijevoza prijevoza, strateško je usmjerenje na korištenje ekološki prihvatljivih goriva - u autobusnom prijevozu stlačenog prirodnog plina (CNG) i nabavu voznih jedinica koji udovoljavaju EURO 6 Normi, te daljnje širenje tramvajske mreže, a u cilju smanjenja emisija u zrak i poboljšanja stanja okoliša te povećanja kvalitete prijevozne usluge.

Tijekom 2016. godine autobusima je ostvareno 27.165.564 kilometara, na 138 dnevnih i 4 noćne linije redovnog prometa, na 3 linije posebnog linijskog prijevoza te vozilima za poseban prijevoz osoba s invaliditetom i autobusima za prijevoz školske djece. Od ukupnog broja autobusa za javni gradski prijevoz, njih 327 kao pogonsko gorivo koristi dizel, a 76 vozila čine autobusi na plin.



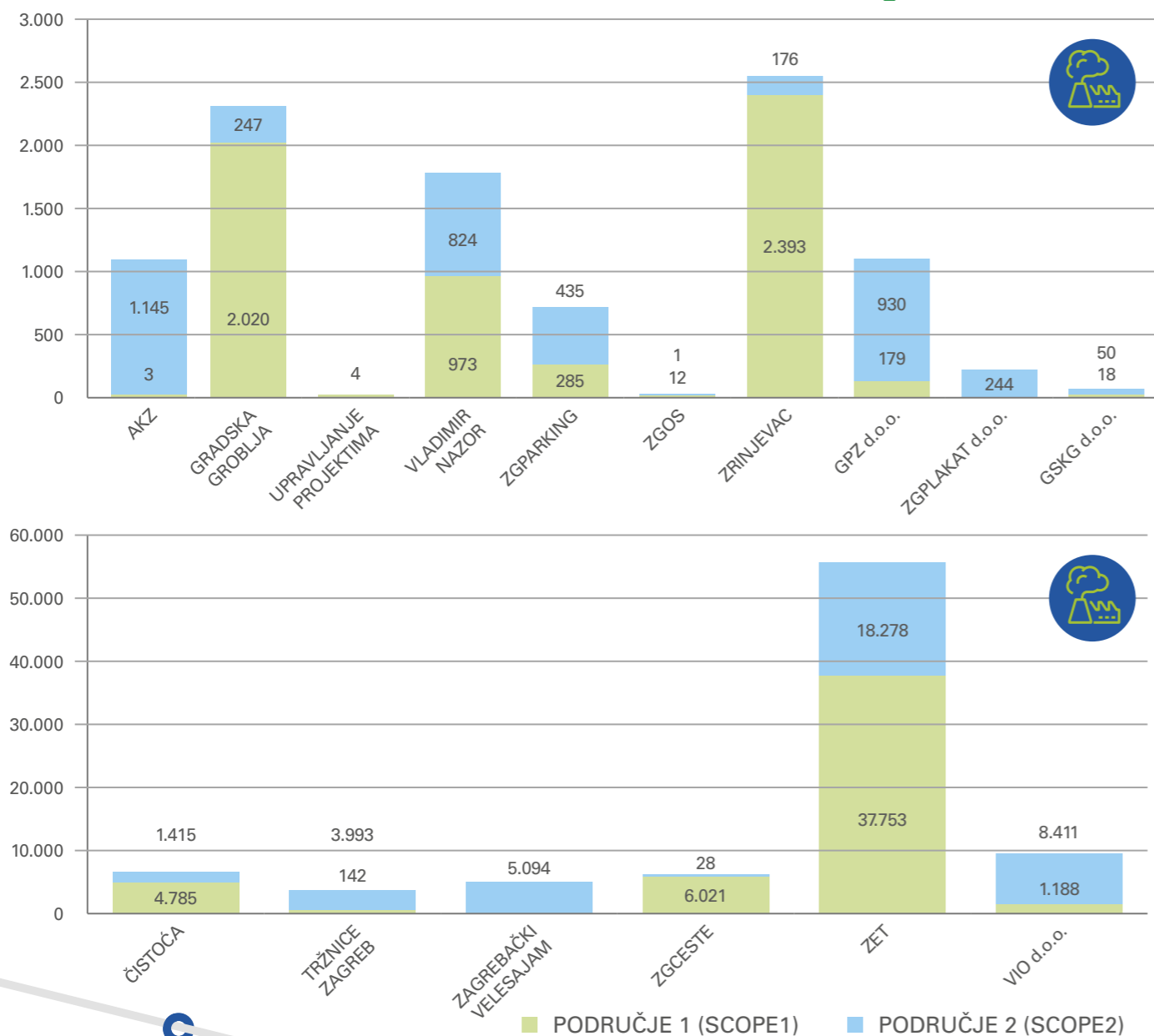
Korištenjem stlačenog prirodnog plina i s obzirom na prijedenu udaljenost, godišnje je smanjena emisija CO₂ za oko 3.500 tona.

Analizirajući dosadašnje aktivnosti i projekte koji su realizirani na području alternativnih goriva u skladu s Direktivom 94/14 EU, Vijeće Koordinacije za alternativna goriva Jadransko-jonske regije krajem 2016. godine dodijelilo je Gradu Zagrebu i Zagrebačkom holdingu, podružnici ZET počasni naziv - znak izvrsnosti „Ambasador alternativnih goriva 2016.“, kao promicateljima vrijednosti koje proizlaze iz stvarne i oživotvorene primjene smjernica Europske unije, dekarbonizaciji prometnog sustava primjenom ekološko prihvatljivih goriva, povećanju energetske i okolišne učinkovitosti i smanjenju emisije stakleničkih plinova.

Značajnu ulogu u kakvoći zraka, osobito u središtu grada, ima i korištenje tramvaja za javni gradski prijevoz. Tradicija je to koja se proteže do 19. stoljeća i 1891. godine i zahvaljujući kojoj središte grada nije opterećeno ispušnim plinovima iz sustava javnog gradskog prijevoza. Dodatno su u 2016. godini ostvarene i uštede energije. Kao što je prethodno spomenuto, prometna ponuda prilagođavana je stvarnim potrebama, odnosno prometnoj potražnji, te su na temelju rezultata brojanja putnika i popunjenosti vozila reducirani polasci na određenim linijama, a negdje je njihov broj i povećan, što je u konačnici pridonijelo uštedi u potrošnji goriva, električne energije, održavanja vozila i prekovremenog rada. Uz već spomenute uštede u tramvajskom prometu, autobusima je također ostvareno 864.195 ili 3,15% manje kilometara u odnosu na 2015. godinu.

Temeljem analize podataka za 2016. i prema potrošnji energije i energenata, pomoću GHG kalkulatora, dobivene su sljedeće količine stakleničkih plinova:

Emisije stakleničkih plinova (tCO₂e)



U 2016. godini napravljene su pripreme za izgradnju nove žičare do Sljemena, na temelju kojih je početkom 2017. godine započela obnova pruge Mihaljevac - Dolje te rušenje stare žičare, dok je u 2017. planirano i raspisivanje natječaja za izgradnju nove žičare. Pri tome valja napomenuti da će žičara izravno povezivati urbani dio grada s parkom prirode Medvednica, koji se nalazi u neposrednoj blizini Zagreba, čime se može pohvaliti rijetko koja europska metropola. Dopršetkom žičare, koji je planiran u 2018. godini, značajno će se smanjiti i promet osobnim vozilima na Medvednici, što je još jedan doprinos očuvanju prirode i zaštite okoliša.

Također je u planu proširenje tramvajske mreže prema Velikoj Gorici, koja će povezivati grad Zagreb i zračnu luku.

Prema svemu navedenom, treba također uzeti u obzir da je ZGOS proizvodnjom električne energije iz deponijskog plina, indirektno smanjio emisiju stakleničkih plinova CO₂e za 4728,84 t.

2016. godina će se uzeti kao bazna i u sljedećim izvještajima će se jasnije moći iskazati smanjenja prema podružnici ili društvu. Ono što na temelju dosadašnjih podataka i analizi možemo zaključiti jest to da je grupa Zagrebački holding u 2016. godini temeljem svojih inicijativa smanjila emisiju stakleničkih plinova za 9645 tCO₂e

+1755
SADNICA

-9645
tCO₂e

Obnovom uništenih zelenih površina te sadnjom novih sadnica, osiguravamo da grad Zagreb „diše punim plućima“. Ukupno je u 2016. godini obnovljeno 112.165 m² ugaženih travnjaka, posadene su 5.192 nove sadnice grmlja, popunjeno 1.076 metara uništenih živica s novim sadnicama, posadeno 23.549 m² cvjetnjaka, posaden 1.961 komad ruža i hortenzija, te je posadeno 1.755 mladih sadnica drveća. Imajući u vidu da drveće upija višak štetnog ugljikova dioksida (CO₂) iz atmosfere, da upija mirise i štetne plinove te filtrira čestice zraka tako da ih apsorbira na listovima i u kori te na taj način pročišćava zrak koji udišemo, sadnjom novih sadnica dan je značajan doprinos zdravom i održivom okolišu. Također, u svjetlu podatka da svako drvo može apsorbirati gotovo 22 kg CO₂ godišnje, možemo zaključiti da godišnje samo novi fond sadnica apsorbira gotovo 38.614 kg CO₂.

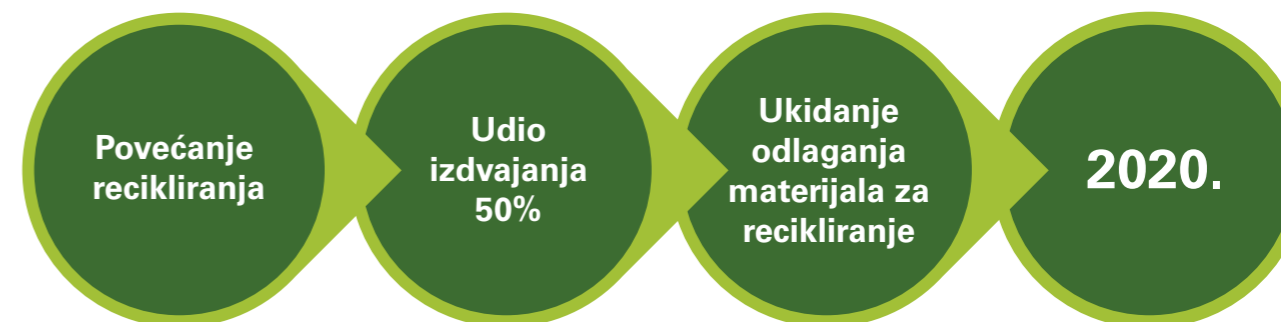


Otpad i gospodarenje otpadom (EN 23, EN 31)

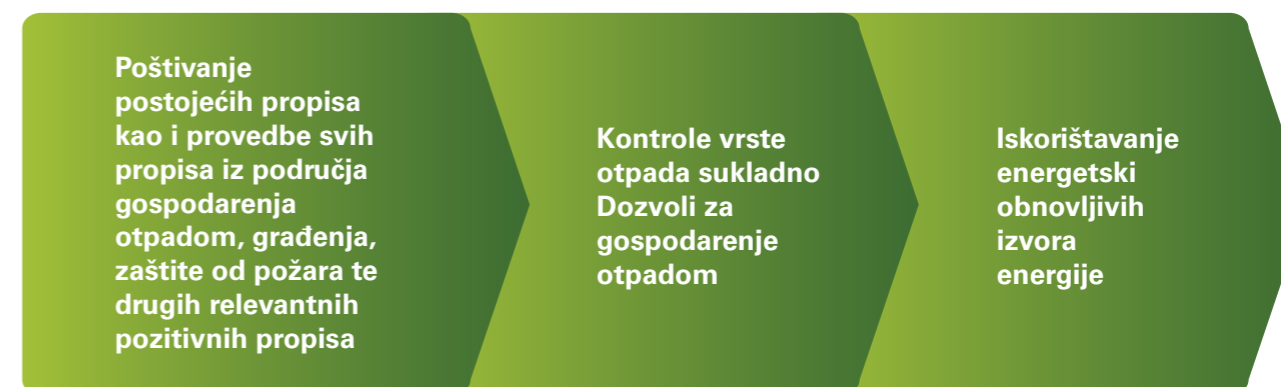
Grupa putem podružnice Čistoća održava čistoću i gospodari otpadom u gradu Zagrebu.

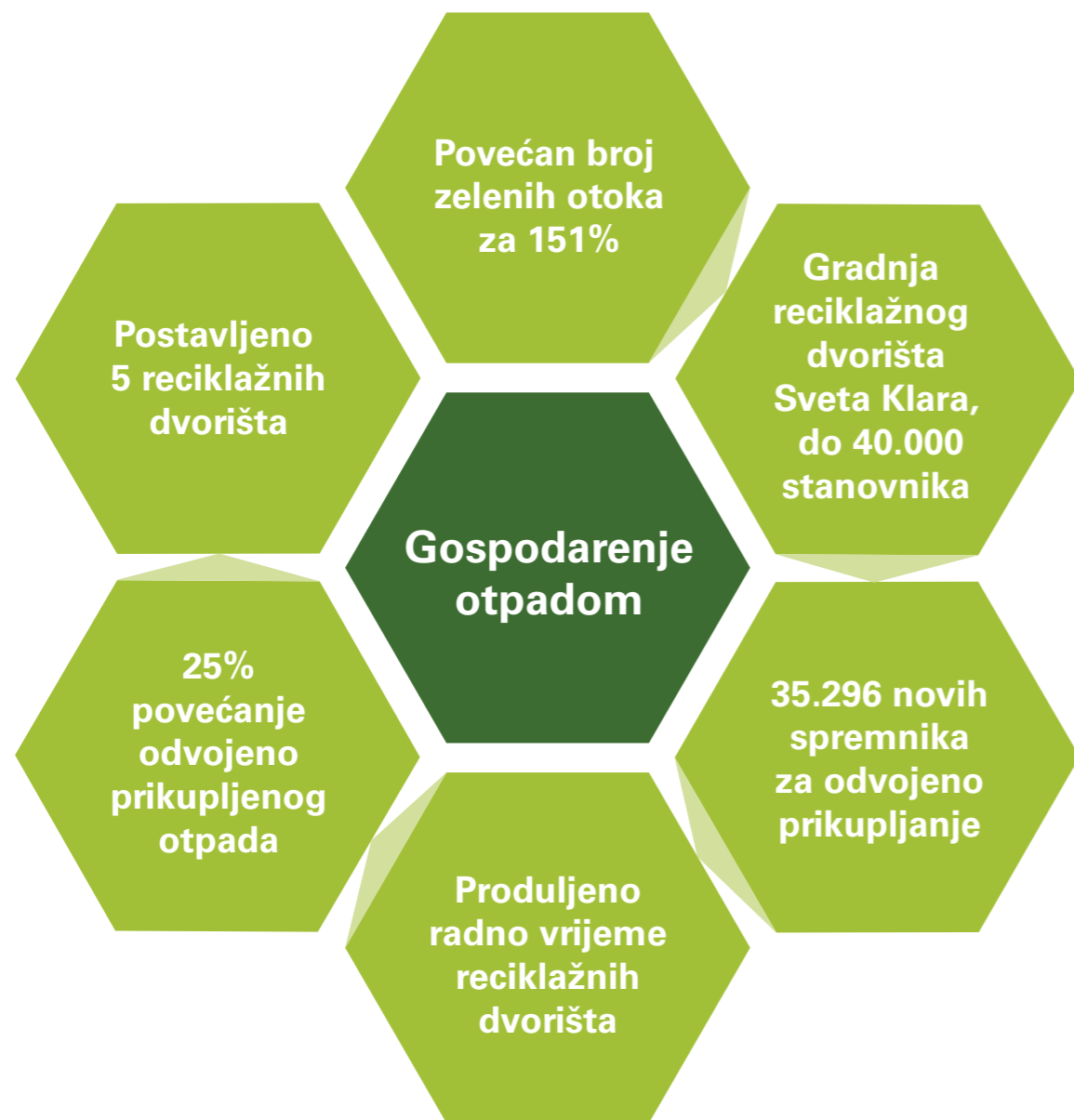
Promatrajući ciljeve provođenja politike gospodarenja otpadom u gradu Zagrebu, utjecaj Zagrebačkog holdinga je još značajniji, jer realizacija ciljeva uvelike ovisi i o građanima Zagreba, koje nastojimo različitim mjerama potaknuti na odgovoran odnos prema okolišu. Mjere se provode sukladno Odluci o javnoj usluzi prikupljanja miješanog komunalnog otpada, biorazgradivog komunalnog otpada i odvojenog prikupljanja otpadnog papira, metala, stakla, plastike i tekstila te krupnog (glomaznog) komunalnog otpada u gradu Zagrebu (Službeni glasnik Grada Zagreba 23/2016.), a koju je Skupština Grada Zagreba donijela sukladno odredbama Zakona o održivom gospodarenju otpadom (NN 94/13) i kojom se utvrđuju kriteriji i način pružanja javne usluge kao i način obračuna troškova.

Ciljevi provedbe Odluke su povećanje recikliranja/ponovnog korištenja komunalnog otpada, povećanje udjela izdvajanja određenih vrsta komunalnog otpada s ciljem da isti do 2020. dostigne 50% te postupno ukidanje odlaganja materijala pogodnih za recikliranje.



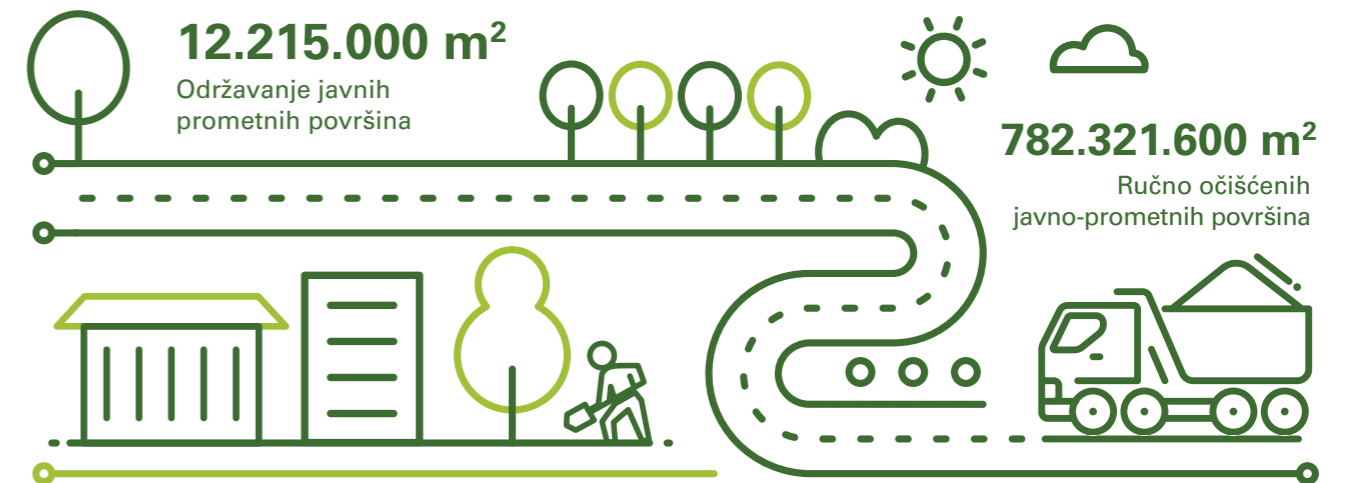
Kod gospodarenja otpadom, određeni su prioriteti prvenstveno na zaštiti okoliša u Republici Hrvatskoj te usklađivanju sa standardima EU, najviše u pogledu:





U kolovozu 2016. godine smanjen je broj odvoza miješanog komunalnog otpada, te se odvoz miješanog komunalnog otpada obavlja u 84% grada 2 puta tjedno, u 7% grada 1 puta tjedno, u 9% grada kao i ranije 3 puta tjedno (centar grada). Građani na ovaj način sudjeluju u racionalnijem gospodarenju otpadom, ali je također postignut pozitivan utjecaj na okoliš zbog smanjenja potrošnje energenata za potrebe odvoza otpada.

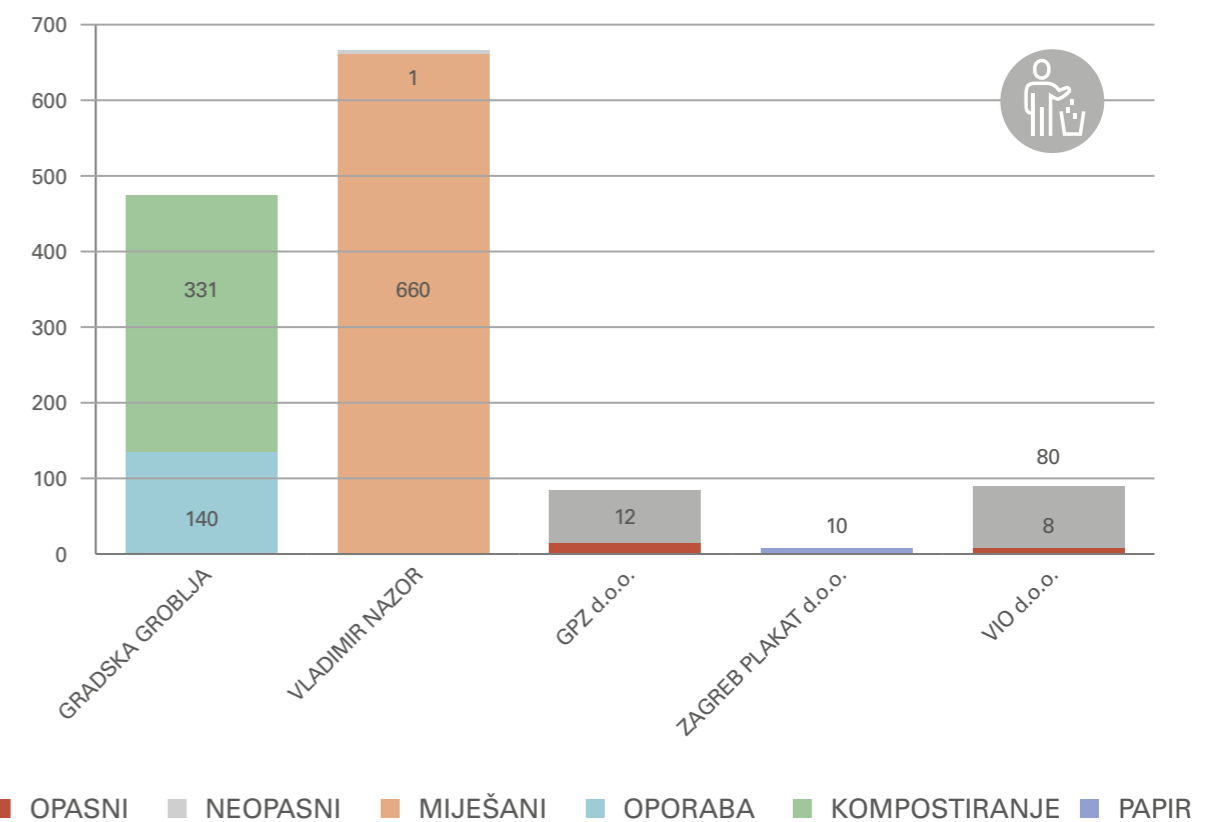
Jedno od važnih načela je kontinuirano održavanje grada Zagreba čistim i urednim za naše građane i turiste. Kako bi to ostvarili, vrijedne ruke naših zaposlenika godišnje ručno očiste gotovo 782.321.600 m² javno-prometnih površina grada Zagreba. Grupa putem podružnice Čistoća održava čistoću i na 12.215.000 m² javnih prometnih površina (čišćenje i pranje prema programu koji je sastavni dio godišnjeg ugovora s Gradom Zagrebom), za čije se pranje u pravilu koristi tehnološka voda koja se zahvaća iz bunara tehnološke vode na lokaciji sjedišta Podružnice.



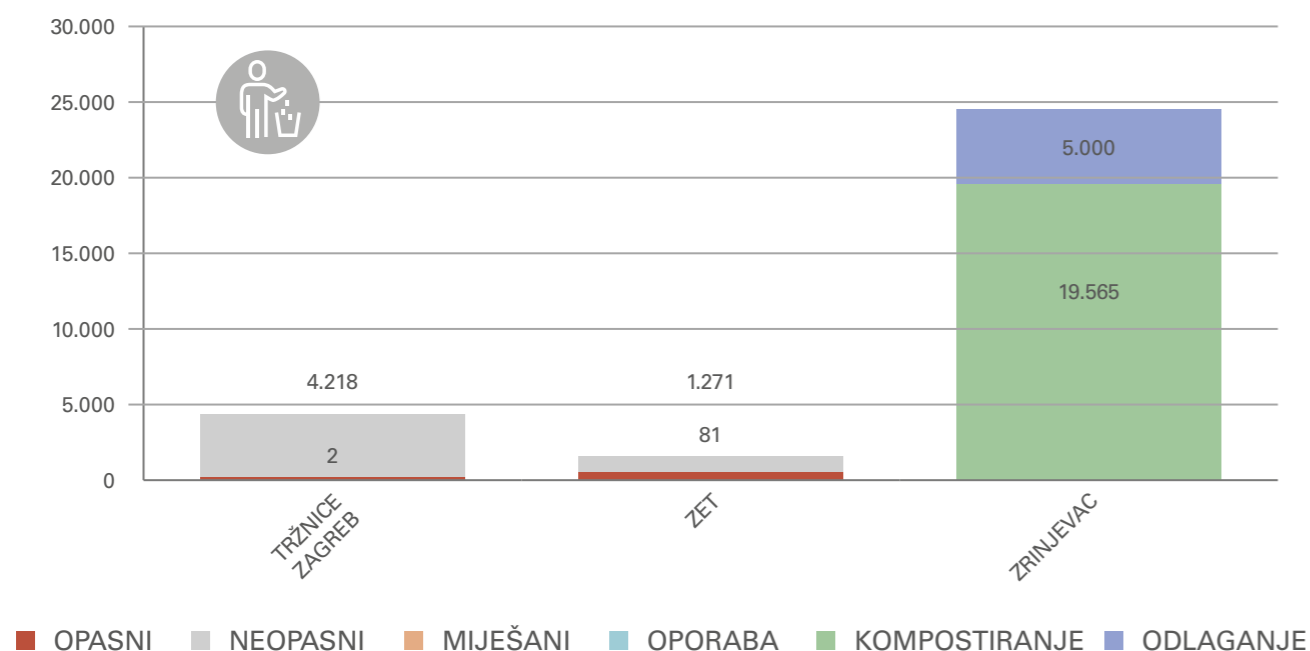
Podružnica Čistoća provodi prema poslovnoj politici Integrirani sustav upravljanja koji uključuje Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem u skladu sa zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001:2004 i ISO 14001:2004, Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu prema OHSAS 18001:2007. Time je omogućeno da svake godine nezavisna tvrtka prosuđuje o kvaliteti njegove provedbe u Podružnici, te potvrđuje dobivene rezultate. U 2016. godini potvrđeno je da je podružnica Čistoća uspostavila i održava sustav upravljanja koji ispunjava zahtjeve i principe normi koje omogućuju organizaciji sustavno ispunjavanje bitnih zahtjeva vlastite Politike za proizvod i usluge. Prema navedenim certifikatima, kao i daljnjim implementacijama drugih međunarodnih normi, podružnica Čistoća ističe se kao predvodnik unutar vlastite djelatnosti u zaštiti okoliša i sigurnosti te kvaliteti.

Podružnice svojim djelovanjem i uslugama gospodare vlastitim otpadom. Količine otpada koje pojedina podružnica zbrinjava je dan u nastavku:

Ukupna težina otpada prema vrsti (t)

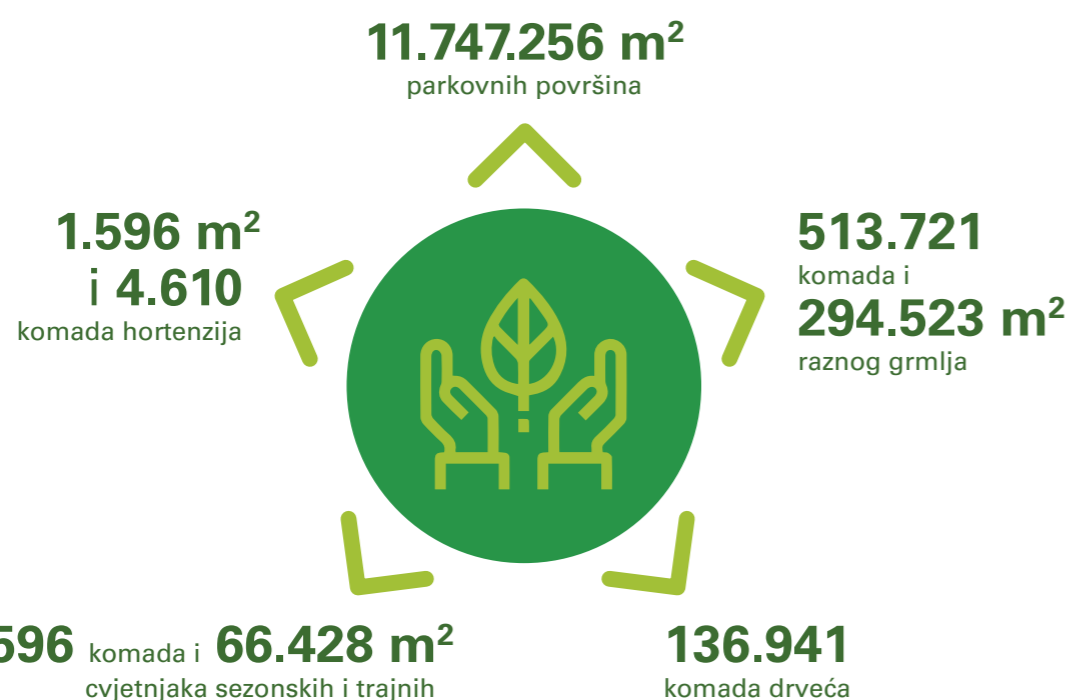


Ukupna težina otpada prema vrsti (t)



Možemo primijetiti da podružnica Zrinjevac ima značajnije količine kompostiranja. Rezultat toga je održavanje i uredjenje javnih zelenih površina i dječjih igrališta, što je i u sklopu same djelatnosti podružnice Zrinjevac. Održavanje gradskih parkova, travnjaka i drvoreda, među ostalim, obuhvaća i čišćenje, košnju i sakupljanje trave, sakupljanje lišća i smeća s javnih površina, obnovu travnjaka, održavanje i njegu drveća, zbrinjavanje zelenog otpada i proizvodnju komposta na dvije kompostane kojima upravlja podružnica Zrinjevac te deponiranje sakupljenog smeća. U brojkama to znači sljedeće:

Obradujemo i čistimo



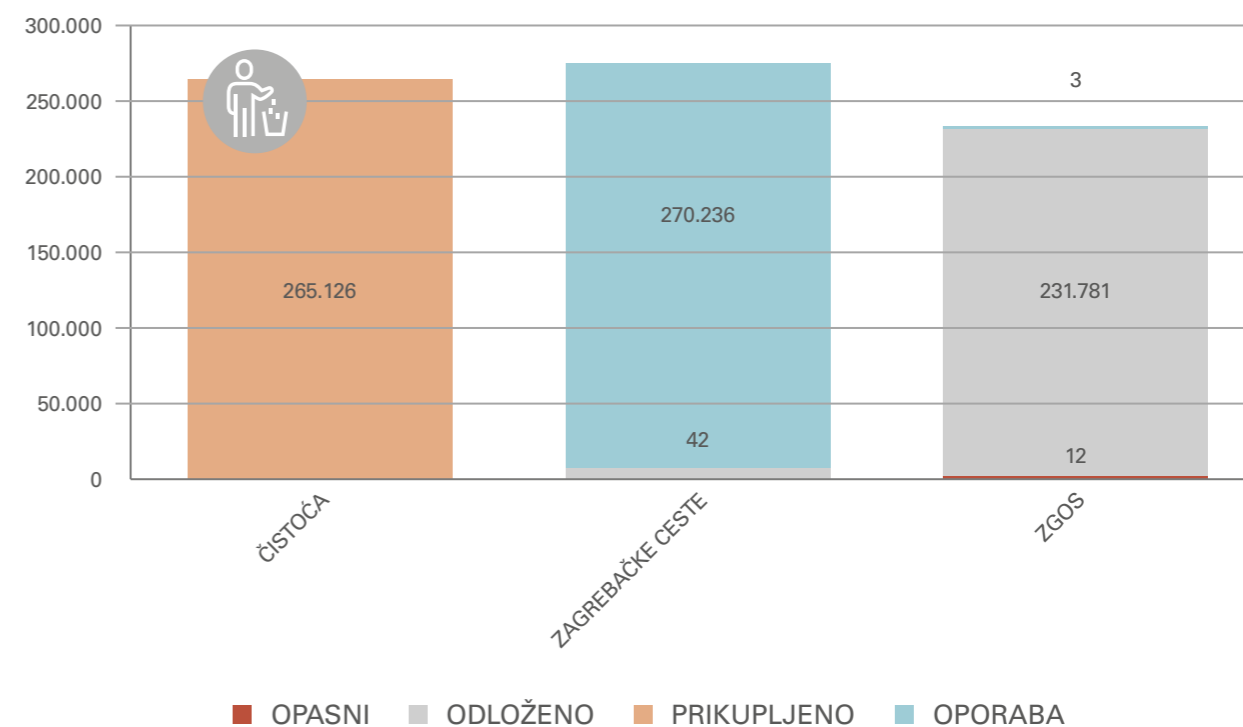
Značajne količine za gospodarenje otpadom iskazala je podružnica Čistoća, koja je navedenu količinu prikupila i u njoj se nalazi uglavnom veći dio otpada preostalih podružnica.



Podružnica Zagrebačke ceste jedan je od pozitivnih primjera kako postizemo uštede uz istodobno očuvanje i zaštitu okoliša. U sklopu Podružnice djeluje postrojenje za recikliranje građevinskog otpada RGO na kojem građani mogu besplatno zbrinuti sav građevinski otpad koji se potom reciklira i ponovno koristi prilikom izgradnje. Reciklažom građevinskog otpada u 2016. godini proizvedeno je 170.876 tona nasipnog materijala koji zadovoljava sve zahtjeve kakvoće uz pozitivan učinak na okoliš i štednju prirodnih resursa. Istodobno se u reciklažnom asfaltnom postrojenju Podružnice u Rakitju proizvede 26.580 tona asfaltnih mješavina koje u sebi sadrže reciklirani materijal.

Na taj način ostvaruje se značajna ušteda na troškovima utrošenih sirovina i materijala, a manji su i troškovi zbrinjavanja frezane mase. Podsjetimo, 2013. godine kada je sagrađeno suvremeno reciklažno postrojenje u Rakitju koje funkcionira na novim ekološkim tehnologijama, Zagrebački holding i Zagrebačke ceste bile su među prvima tvrtkama u Europi koje koriste ovu vrstu tehnologije.

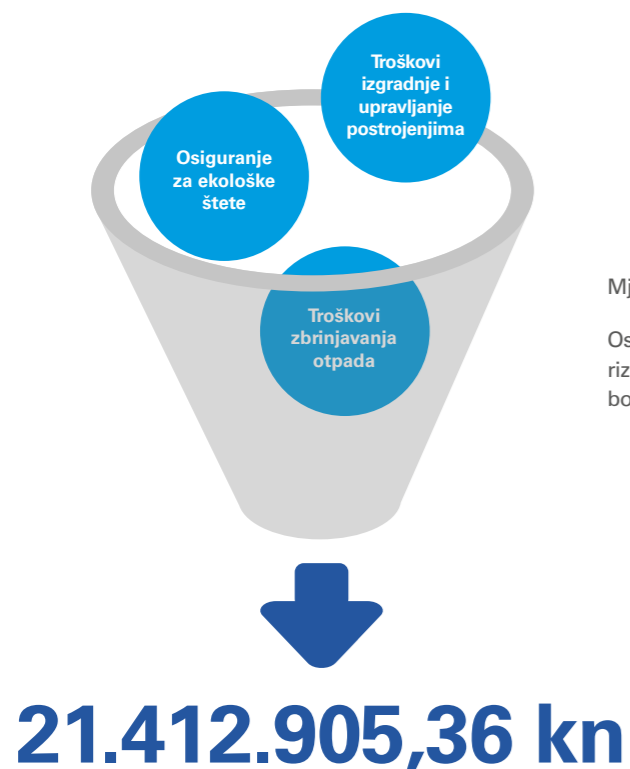
Ukupna težina otpada prema vrsti (t)



Podružnica Čistoća zbrinjava otpad na odlagalištu Prudinec/Jakuševac. U segmentu zbrinjavanja otpada, značajan je utjecaj odlagališta Prudinec/Jakuševac na kakvoću zraka i društveni utjecaj u obliku gospodarske djelatnosti ekološki sigurnog i tehnološki naprednog zbrinjavanja otpada i njegovog iskorištavanja u smislu proizvodnje energije iz obnovljivih izvora, istodobno smanjujući ispuštanje metana u atmosferu, čime se smanjuje utjecaj na uništavanje ozonskog omotača.

Odlagalište otpada Prudinec / Jakuševac je građevina koja se gradi u skladu sa Zakonom o gradnji, a sam projekt sanacije i građenja Odlagališta otpada Jakuševac obavlja se prema građevnoj dozvoli iz 2000. godine. Sama sanacija odlagališta započeta je 1998. godine i u ingerenciji je podružnice ZGOS. Zahvaljujući sanaciji, ulaganjima i poduzetim aktivnostima, odlagalište Prudinec/Jakuševac danas nije samo obična ploha na koju gotovo milijunsko stanovništvo grada Zagreba ostavlja sve ono što smatra nepotrebnim i štetnim. Ono je i suvremen pogon u kome se reciklira građevinski otpad, proizvodi kompost i obrađuje odlagališni plin uz stalni nadzor podzemnih i procjednih voda, zraka, sastava otpada i životinjskog svijeta.

Na području odlagališta otpada Prudinec/Jakuševac nalaze se postrojenja i sustavi: uređaj za pročišćavanje procjednih voda te postrojenje za proizvodnju električne energije iz odlagališnog plina (mTEO postrojenje). Također se nalaze i postrojenja za biokompostiranje i za reciklažu građevinskog otpada te plato za skladištenje iskoristivih komponenti otpada. U ranijim poglavljima su opisani pozitivni učinci u proizvodnji energije od deponijskog plina i mjera zaštita podzemnih voda na spomenutoj lokaciji.



Mjere za zaštitu okoliša naravno uključuju i financijska sredstva.

Osim svega navedenog, Grupa Zagrebački holding ulaže u smanjenje rizika i poboljšanje tehnoloških procesa koji svojim rezultatom nude bolja rješenja i manje negativne utjecaje na okoliš.

2016.



GRI indeks

Aspekt	GRI description	STATUS	
G4-1	Izjava predsjednice Uprave	OK	5
G4-2	Ključni utjecaji, rizici i prilike	OK	12, 13, 14, 15, 16, 17
G4-3	Naziv organizacije	OK	7
G4-4	Glavne tržišne marke, proizvodi i/ili usluge	OK	7, 8, 9, 10
G4-5	Lokacija sjedišta organizacije	OK	7
G4-6	Broj država u kojima organizacija posluje	OK	7
G4-7	Priroda vlasništva i pravni oblik	OK	7
G4-8	Tržišta na kojima organizacija djeluje	OK	7
G4-9	Veličina organizacije	OK	6, 7
G4-10	Ukupan broj radnika prema vrsti zaposlenja, vrsti ugovora i regiji	OK	26
G4-11	Postotak ukupnog broja zaposlenih koji su obuhvaćeni kolektivnim ugovorima	OK	26
G4-12	Opis dobavljačkog lanca organizacije	OK	32
G4-13	Značajne promjene tijekom izvještajnog razdoblja	OK	15, 16
G4-14	Pojašnjenje primjenjuje li i na koji način organizacija pristup ili načelo predostrožnosti	OK	6, 18
G4-15	Vanjske ekonomske, okolišne i društvene povelje, načela ili druge inicijative na koje se organizacija obvezala ili koje podržava	OK	36
G4-16	Članstva u udruženjima	OK	36
Identificirani materijalni aspekti i granice			
G4-17	Jedinice koje su uključene u financijske izvještaje	OK	8, 9, 10
G4-18	Postupak određivanja sadržaja izvještaja	OK	19
G4-19	Popis materijalnih aspekata	OK	20
G4-20	Materijalni aspekti unutar organizacije	OK	20

Uključivanje dionika

G4-24	Popis skupina dionika koje je organizacija uključila	OK	21, 22
G4-25	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	OK	21
G4-26	Pristupi uključivanju dionika	OK	21, 22

Profil izvještaja

G4-28	Izvještajno razdoblje	OK	5
G4-29	Datum posljednjeg izvještaja	OK	18
G4-30	Izvještajni ciklus	OK	5
G4-31	Kontakt za pitanja povezana s izvještajem	OK	2
G4-32	Pregled GRI smjernica	OK	56

Upravljačka struktura i njezin sastav

G4-34	Upravljačka struktura organizacije	OK	11
-------	------------------------------------	----	----

Etika i integritet

G4-56	Vrijednosti i norme ponašanja, pravila ponašanja	OK	25
-------	--------------------------------------------------	----	----

KATEGORIJA: EKONOMSKA

Ekonomski učinak

DMA-EC			31
G4-EC1	Stvaranje vrijednosti za zajednicu i društvo	OK	4, 31
G4-EC2	Financijske posljedice te drugi rizici i prilike za djelatnosti organizacije zbog klimatskih promjena	OK	12
G4-EC4	Financijska pomoć od Grada Zagreb i Države	OK	31

KATEGORIJA: OKOLIŠNA

Pokazatelji učinka na okoliš

Energija			
DMA-EN			39, 40
G4-EN3	Potrošnja energije unutar organizacije	OK	41, 42
G4-EN6	Smanjenje potrošnje energije	OK	43

KATEGORIJA: OKOLIŠNA

Pokazatelji učinka na okoliš

Voda			
G4-EN8	Ukupno crpljenje vode po izvoru	OK	45
G4-EN10	Postotak i ukupni obujam reciklirane i oporabljene vode	OK	46
Emisije			
G4-EN15	Izravne emisije stakleničkih plinova	OK	47, 48
G4-EN16	Neizravne energetske emisije stakleničkih plinova (GHG) područje 2	OK	47
G4-EN19	Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	OK	47, 48, 49
Otpadne vode i otpad			
G4-EN22	Ukupno ispuštanje vode prema kvaliteti i odredištu	OK	46
G4-EN23	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	OK	51, 52, 53
Opće			
G4-EN31	Ukupni izdaci i ulaganja u zaštitu okoliša prema vrsti	OK	54

KATEGORIJA: DRUŠTVENA

Radni odnosi i dostojan rad

Zapošljavanje			
DMA-LA			25
G4-LA1	Broj i stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika prema dobnim skupinama, spolu i regiji	OK	27
G4-LA2	Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme, prema značajnim mjestima poslovanja	OK	27
Odnosi zaposlenika i rukovodstva			
G4-LA3	Povratak na posao i stope zadržavanja po povratku s rodiljnog dopusta prema spolu		27
G4-LA4	Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi određeni kolektivnim ugovorima	OK	27

G4-LA5	Postotak ukupne radne snage zastupljene u formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja, koji se sastoje od predstavnika uprave i radnika i koji pomažu pri praćenju i savjetovanju o programima zaštite zdravlja i sigurnosti na radu	OK	28
G4-LA8	Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	OK	28
Obuka i obrazovanje			
G4-LA9	Prosječan godišnji broj sati obuke prema zaposleniku, spolu i kategoriji zaposlenika	OK	26
G4-LA10	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	OK	26
G4-LA12	Sastav upravnih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, dobnoj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima različitosti	OK	30

Izjednačenost plaća i nagrada žena i muškaraca

DRUŠTVO

Odgovornost za proizvod

Zdravlje i sigurnost kupaca			
DMA-PR			12, 13, 14, 15, 16, 17
G4-PR1	Postotak značajnih kategorija proizvoda i usluga za koje je izvršena procjena radi poboljšanja utjecaja na zdravlje i sigurnost	OK	12
Označavanje proizvoda i usluga			
G4-PR5	Rezultati upitnika za mjerenje zadovoljstva kupaca	OK	34
Marketinške komunikacije			
G4-PR7	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo, prema vrsti ishoda	OK	22

Ljudska prava

Ulaganje			
DMA-HR			22
G4-HR1		OK	25
Nediskriminacija			
G4-HR3		OK	30

