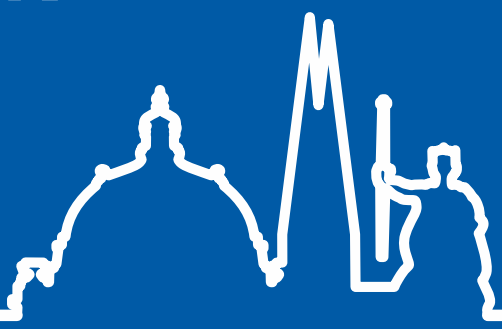
ZAGREBAČKI HOLDING

ETIČKI KODEKS





Etički kodeks
Grupe Zagrebački holding

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

Za izdavača
Sektor za upravljanje ljudskim potencijalima
Sektor za strategiju, razvoj i usklađenost poslovanja

www.zgh.hr

Sadržaj

Poruka Uprave 4

01 Uvod 5

02 Svrha, cilj i područje primjene Kodeksa 6

Model donošenja etičkih odluka 7

03 Odnosi sa zaposlenicima 8

04 Primjena Kodeksa 10

05 Odnosi s dionicima 13

06 Održivost i društvena odgovornost 15

07 Prijava povrede Kodeksa 16

08 Povjerenik za etiku 17

09 Završne odredbe 18

Poruka Uprave

Poštovane kolegice i kolege,

Grupa Zagrebački holding svakodnevno pruža usluge koje su od ključne važnosti za kvalitetu života građana Zagreba. Povjerenje koje nam građani, korisnici usluga, poslovni partneri i naši osnivači ukazuju gradimo odgovornim, stručnim i etičnim postupanjem svakog radnika, bez obzira na njegovu ulogu ili radno mjesto.

Etički kodeks Grupe Zagrebački holding odražava naše zajedničke vrijednosti i predstavlja temelj odgovornog poslovanja. Njime utvrđujemo načela i standarde ponašanja koji nas usmjeravaju u svakodnevnom radu, međusobnim odnosima i odnosima prema korisnicima, poslovnim partnerima, javnim tijelima te široj društvenoj zajednici.

Od svakoga od nas očekuje se da postupa zakonito, profesionalno, odgovorno i s integritetom. Etično poslovanje nije samo poštivanje propisa i internih akata – ono podrazumijeva donošenje ispravnih odluka, otvorenu komunikaciju, međusobno poštovanje, zaštitu ljudskih prava, odgovorno upravljanje resursima te doprinos održivom razvoju i javnom interesu.

Posebnu odgovornost imaju rukovoditelji, koji svojim osobnim primjerom promiču etičnu organizacijsku kulturu, potiču otvoren dijalog, osiguravaju radno okruženje u kojem se zaposlenici osjećaju sigurno izraziti mišljenje te doprinose stvaranju ozračja međusobnog povjerenja, odgovornosti i suradnje.

Etički kodeks nije samo skup pravila, već zajednička obveza svih nas da svojim ponašanjem svakodnevno potvrđujemo vrijednosti na kojima počiva Grupa Zagrebački holding. Primjena načela iz ovog Kodeksa doprinosi jačanju povjerenja javnosti, unapređenju kvalitete naših usluga, zaštiti ugleda Grupe te ostvarivanju njezine misije i dugoročnih ciljeva.

Pozivamo sve radnike da se upoznaju s odredbama ovog Etičkog kodeksa, primjenjuju ih u svakodnevnom radu te svojim osobnim primjerom doprinose izgradnji organizacijske kulture utemeljene na integritetu, odgovornosti, međusobnom poštovanju i izvrsnosti.

Saznate li za bilo kakve postupke kojima se možda krši ovaj Etički kodeks ili se naša Grupa izlaže riziku, želimo naglasiti koliko je važno da to prijavite. Vaša inicijativa ključna je za zaštitu vrijednosti na kojima počiva naše poslovanje.

Uprava Zagrebačkog holdinga d.o.o.

01 Uvod

Grupa Zagrebački holding (u daljnjem tekstu: ZGH Grupa) obavlja komunalne, energetske, vodne, ljekarničke i druge djelatnosti od javnog interesa te pruža usluge od posebne važnosti za svakodnevni život i kvalitetu života građana Grada Zagreba. Svojim poslovanjem ZGH Grupa doprinosi održivom razvoju grada, zaštiti okoliša, odgovornom upravljanju javnim resursima te stvaranju vrijednosti za građane i širu društvenu zajednicu.

ZGH Grupu čine Zagrebački holding d.o.o. s podružnicama, ovisna društva i ustanova, u skladu s važećim aktima kojima je uređena organizacija i sastav Grupe Zagrebački holding.

U smislu ovoga Etičkog kodeksa (u daljnjem tekstu: Kodeks), *dionici* su sve fizičke i pravne osobe, skupine i organizacije koje svojim djelovanjem mogu utjecati na poslovanje ZGH Grupe ili na koje poslovanje ZGH Grupe može imati gospodarski, društveni ili okolišni učinak. To osobito uključuje građane i korisnike usluga, radnike, članove organa društava i tijela ustanove, osnivača, poslovne partnere, dobavljače, izvođače, regulatorna i druga nadležna tijela, financijske institucije, sindikate, udruge, akademsku zajednicu, organizacije civilnoga društva, medije, lokalnu i širu društvenu zajednicu te prirodu kao tihog dionika.

Ovaj Kodeks utemeljen je na načelima odgovornog poslovanja, zaštite ljudskih prava, održivog razvoja i dobrog korporativnog upravljanja sadržanima u međunarodno priznatim standardima i inicijativama. Pri njegovoj izradi osobito su uzete u obzir Smjernice OECD-a za odgovorno poslovno ponašanje multinacionalnih poduzeća, Međunarodna povelja o ljudskim pravima Ujedinjenih naroda, Vodeća načela Ujedinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima, Deklaracija Međunarodne organizacije rada (ILO) o temeljnim načelima i pravima na radu te Povelja Europske unije o temeljnim pravima. Kodeks također uvažava načela i obveze proizašle iz inicijativa UN Global Compact, Načela za osnaživanje žena, Programa Ujedinjenih naroda za održivi razvoj do 2030. godine (Agenda 2030), Pariškog sporazuma o klimatskim promjenama te drugih međunarodnih i europskih inicijativa koje promiču održivo i odgovorno poslovanje, uključujući strateški plan Europske komisije Plan za čistu industriju**,** u mjeri u kojoj su primjenjive na poslovanje Grupe.

Grupa Zagrebački holding promiče ravnopravnost, uključivost i jednake mogućnosti te u svom poslovanju poštuje dostojanstvo i različitost svake osobe. Radi preglednosti i jednostavnosti teksta, izrazi koji su u ovom Kodeksu navedeni u muškom rodu koriste se kao rodno neutralni izrazi i odnose se jednako na osobe svih rodova, bez namjere isključivanja ili umanjivanja vidljivosti bilo kojeg roda.

02 Svrha, cilj i područje primjene Kodeksa

Kodeks je temeljni dokument ZGH Grupe kojim se utvrđuju zajedničke vrijednosti, etička načela i standardi ponašanja koji usmjeravaju svakodnevni rad, međusobne odnose i donošenje poslovnih odluka.

Kodeks je donesen s ciljem promicanja etičnog, odgovornog, transparentnog i zakonitog poslovanja te jačanja kulture integriteta, međusobnog povjerenja i odgovornosti u ZGH Grupi. Njegova je svrha pomoći svakom radniku u razumijevanju očekivanih standarda ponašanja te pružiti smjernice za donošenje odgovornih odluka u svakodnevnom radu. Kodeks nadopunjuje važeće propise, kolektivne ugovore, interne akte i politike ZGH Grupe te ih ne zamjenjuje niti umanjuje obvezu njihova poštivanja.

Kodeks se primjenjuje na članove Uprave, članove nadzornih i drugih korporativnih tijela, rukovoditelje i radnike ZGH Grupe, neovisno o vrsti ugovornog odnosa, radnom mjestu ili razini odgovornosti. Načela i standardi utvrđeni ovim Kodeksom primjenjuju se i na druge osobe koje u bilo kojem svojstvu djeluju u ime ili za račun ZGH Grupe, u opsegu primjerenom prirodi njihova angažmana. ZGH Grupa očekuje da i dobavljači, izvođači te druge ugovorne strane posluju u skladu s načelima odgovornog i etičnog poslovanja te ih potiče na primjenu standarda usporedivih s načelima ovoga Kodeksa.

Od svakog radnika očekuje se da se upozna s odredbama Kodeksa, razumije njihovu svrhu i primjenjuje ih u svakodnevnom radu. Nitko nije ovlašten zahtijevati od radnika postupanje koje je protivno ovom Kodeksu, važećim propisima ili drugim internim aktima ZGH Grupe.

Model donošenja etičkih odluka

Računamo na vas da ćete postupati etički ispravno. U nastavku su navedena pitanja koja predstavljaju smjernice za donošenje etičkih odluka kada se nađemo u nekoj za nas etički izazovnoj situaciji za koju ne postoje izričito propisana pravila kako postupiti te pojašnjavaju postupanje u slučaju postojanja nedoumica i dvojbi prilikom donošenja odluka ili postupanja. Odgovori na ova pitanja mogu vam pomoći da odlučite što biste trebali učiniti:

1. Je li zakonito? Je li moja odluka ili postupanje u skladu s propisima i internim aktima ZGH-a?
2. Je li moja odluka ili postupanje u skladu s etičkim vrijednostima i odredbama ovog Kodeksa?
3. Jesam li uzeo/la u obzir interese svih osoba na koje ta odluka ili postupanje može utjecati, kratkoročno i dugoročno?
4. Hoću li se osjećati dobro ako moja odluka ili postupanje bude javno objavljena te jesam li siguran da neće imati negativan utjecaj na reputaciju ZGH-a?
5. Bih li se osjećao dobro da netko to meni napravi?

SVI ODGOVORI DA

Ako je odgovor na sva navedena pitanja **„DA“**, možete nastaviti s donošenjem odluke ili postupanjem.

NAJMANJE JEDAN NE

Ako je odgovor na bilo koje od navedenih pitanja **„NE“**, zaustavite se, zatražite savjet ili smjernicu od rukovoditelja. U slučaju daljnje nedoumice kako postupiti, obratite se Povjereniku za etiku.

03 Odnosi sa zaposlenicima

Način na koji se odnosimo jedni prema drugima jednako je važan kao i kvaliteta usluga koje pružamo građanima. Želimo radno okruženje u kojem se ljudi osjećaju sigurno, poštovano i uvaženo.

Prakse pravednog zapošljavanja

ZGH Grupa temelji zapošljavanje na jednakim mogućnostima, objektivnim kriterijima, stručnosti i potrebama radnog mjesta. Odluke o zapošljavanju donosimo transparentno, nepristrano, na temelju znanja, kompetencija, iskustva i drugih relevantnih kriterija povezanih s radnim mjestom, bez diskriminacije po bilo kojoj osnovi.

Poštujemo dostojanstvo i prava svake osobe koja sudjeluje u postupku zapošljavanja te nastojimo osigurati transparentne, poštene i jednake uvjete za sve kandidate. Ne dopuštamo da osobni odnosi, pogodovanja ili drugi neprimjereni utjecaji imaju ulogu u odabiru kandidata.

Timski rad i profesionalna komunikacija

U ZGH Grupi njegujemo međusobno povjerenje, uvažavanje, korektnost i poštivanje osobnosti i dostojanstva svakog pojedinca. Svoje obveze ispunjavamo odgovorno, uz spremnost na pomoć i podršku kolegama na svim razinama, svjesni da kvalitetna javna usluga proizlazi iz suradnje svih dijelova ZGH Grupe.

Potičemo otvorenu, iskrenu, točnu i pravodobnu komunikaciju, razmjenu znanja, iskustava i informacija te iznošenje prijedloga, ideja i stručnih mišljenja koji mogu pridonijeti unapređenju poslovanja.

U komunikaciji s kolegama, korisnicima usluga, dobavljačima i drugim dionicima postupamo profesionalno, odgovorno i s uvažavanjem, a različita mišljenja prihvaćamo kao doprinos kvalitetnijim odlukama. Nesuglasice i probleme rješavamo otvoreno, razgovorom i traženjem primjerenih zajedničkih rješenja.

I u usmenoj, pisanoj i elektroničkoj komunikaciji postupamo savjesno te ne širimo neprovjerene informacije niti sadržaje koji mogu narušiti međusobno povjerenje, ugled pojedinaca ili radnu atmosferu.

Uloga rukovoditelja

Rukovoditelji imaju posebnu odgovornost u promicanju vrijednosti i načela ovoga Kodeksa te svojim ponašanjem trebaju biti primjer etičnog, odgovornog i profesionalnog postupanja. Oni donose odluke nepristrano, poštuju dostojanstvo svakog radnika te stvaraju radno okruženje u kojem se radnici osjećaju sigurno iznijeti prijedlog, postaviti pitanje ili ukazati na problem, uz osiguravanje potrebnih informacija, sredstava i uputa za kvalitetno i zakonito obavljanje njihovih poslova.

Razvoj i učenje

Potičemo kontinuirano stručno usavršavanje i razvoj kompetencija svojih radnika. Od svakog radnika očekujemo da razvija svoja znanja i vještine, usavršava se, prati trendove i zakonodavne promjene u području svog rada te stečeno znanje dijeli s kolegama kada je to korisno za kvalitetnije i učinkovitije obavljanje poslova.

Učenje, razmjena iskustava i spremnost na promjene važan su dio razvoja ZGH Grupe i kvalitete javnih usluga koje pružamo.

Sigurnost i zdravlje na radu

Sigurnost i zdravlje radnika jedan su od temeljnih prioriteta ZGH Grupe.

Svi radnici dužni su pridržavati se propisa i pravila zaštite na radu, koristiti propisanu zaštitnu opremu te odgovorno postupati kako bi zaštitili vlastitu sigurnost i zdravlje, kao i sigurnost svojih kolega, korisnika usluga i drugih dionika s kojima dolaze u kontakt tijekom rada.

Svaki radnik dužan je bez odgađanja prijaviti uočene opasnosti, nesigurne uvjete rada ili druge okolnosti koje mogu ugroziti sigurnost ljudi ili imovine.

Jednake mogućnosti, raznolikost i uključivost

ZGH Grupa promiče radno okruženje u kojem svaka osoba ima jednake mogućnosti za zapošljavanje, rad, razvoj i napredovanje. Poštujemo važeće propise i međunarodno priznata načela ljudskih i radničkih prava, uključujući slobodu udruživanja, kolektivnog pregovaranja.

Različitosti smatramo vrijednošću koja doprinosi kvaliteti rada, boljem razumijevanju potreba naših korisnika i donošenju kvalitetnijih odluka. Ne prihvaćamo vrijeđanje, omalovažavanje, zastrašivanje, uznemiravanje, nasilje, diskriminaciju niti bilo koji drugi oblik ponašanja kojim se narušava dostojanstvo druge osobe ili stvara neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo radno okruženje. Svaki radnik ima pravo ukazati na takvo postupanje i zatražiti zaštitu, bez straha od odmazde ili stavljanja u nepovoljniji položaj zbog prijave podnesene u dobroj vjeri. Osiguravamo kanale za usmeno, pismeno i digitalno zaprimanje prijava koje mogu biti dane anonimno ili uz otkrivanje identiteta te mehanizme za nepristranu obradu takvih prijava.

Profesionalni izgled i odijevanje

Svojim izgledom, odijevanjem i ponašanjem predstavljamo ZGH Grupu te doprinosimo njezinu profesionalnom ugledu i povjerenju građana. Vodimo računa o osobnoj urednosti i higijeni te se odijevamo uredno, u skladu s prirodom poslova koje obavljamo te posebnim internim pravilima kada su ona propisana.

Kada je za pojedine poslove propisana službena odjeća, zaštitna oprema ili druga službena obilježja, koristimo ih odgovorno, u skladu s njihovom namjenom, pravilima zaštite na radu i internim aktima ZGH Grupe. Službenu odjeću, zaštitnu opremu i druga obilježja ZGH Grupe nosimo s poštovanjem te vodimo računa da svojim ponašanjem ne narušavamo ugled ZGH Grupe.

04 Primjena Kodeksa

Način na koji poslujemo odražava naše vrijednosti i utječe na povjerenje koje građani, korisnici usluga, dobavljači i ostali dionici imaju u ZGH Grupu. Od svakog radnika očekujemo da svoje poslove obavlja zakonito, odgovorno, nepristrano i profesionalno, štiteći interese ZGH Grupe i javni interes.

Integritet u poslovanju

Poslovne odluke donosimo pošteno, odgovorno i nepristrano, na temelju činjenica, važećih propisa i najboljeg interesa ZGH Grupe.

Svaki radnik odgovoran je za svoje postupke i svojim ponašanjem doprinosi ugledu i vjerodostojnosti ZGH Grupe. Prema korisnicima usluga i drugim osobama s kojima dolazimo u kontakt odnosimo se profesionalno, pristojno i s poštovanjem.

Sukob interesa

Sukob interesa postoji kada privatni interesi radnika mogu utjecati ili stvoriti dojam da utječu na nepristrano i objektivno obavljanje njegovih poslova.

Prepoznajemo, izbjegavamo i prijavljujemo stvarni, potencijalni ili prividni sukob interesa. Kada postoji dvojba, tražimo savjet neposredno nadređenog rukovoditelja ili Povjerenika za etiku prije donošenja odluke. Ne koristimo svoj položaj, ovlasti, informacije ili resurse ZGH Grupe radi ostvarivanja osobne koristi ili koristi članova obitelji, prijatelja ili drugih povezanih osoba. Ne sudjelujemo u odlučivanju ili poslovnim postupcima u kojima imamo osobni interes ili u kojima bi naša nepristranost mogla biti dovedena u pitanje.

Posebnu pozornost posvećujemo sprječavanju sukoba interesa u postupcima javne nabave, odabira dobavljača, ugovaranja, upravljanja ugovorima i svim drugim poslovnim odnosima u kojima postoji mogućnost utjecaja na nepristrano donošenje odluka.

Darovi i gostoprimstvo

Radnicima nije dopušteno nuditi, davati, tražiti ili prihvaćati darove, usluge, pogodnosti, gostoprimstvo ili druge koristi koje mogu utjecati ili stvoriti dojam da utječu na njihovu objektivnost, neovisnost ili poslovne odluke.

Dopušteni su isključivo darovi i znakovi pažnje simbolične vrijednosti koji predstavljaju uobičajenu poslovnu ili protokolarnu praksu, pod uvjetom da nisu povezani s očekivanjem protuusluge, pogodovanja ili neprimjerenog utjecaja. Ni pod kojim okolnostima ne smiju se nuditi ni primati darovi u novcu ili u ekvivalentima novcu.

U slučaju dvojbe o prihvatljivosti dara ili gostoprimstva, radnik će zatražiti mišljenje neposredno nadređenog rukovoditelja ili Povjerenika za etiku.

Sprječavanje korupcije

Provodimo politiku nulte tolerancije na korupciju. Zabranjeno je nuditi, obećavati, davati, zahtijevati ili prihvaćati mito ili bilo koju drugu nepripadnu korist radi ostvarivanja poslovne ili druge nepripadajuće prednosti.

Od svih radnika očekujemo da prepoznaju koruptivne rizike, postupaju odgovorno i prijave svako ponašanje za koje postoji osnovana sumnja da predstavlja korupciju ili drugo nezakonito postupanje. Prijava podnesena u dobroj vjeri ne smije biti razlog za štetno postupanje prema prijavitelju.

Unutarnje kontrole i upravljanje rizicima

Učinkovitim sustavom unutarnjih kontrola i upravljanja rizicima štitimo imovinu i interese ZGH Grupe, sprječavamo pogreške, nepravilnosti, prijevare i korupciju te pridonosimo zakonitom, učinkovitom i transparentnom poslovanju. Poštujemo uspostavljene kontrolne postupke i ne zaobilazimo niti onemogućujemo kontrolne mehanizme.

U okviru svojih poslova i ovlasti prepoznajemo i pravodobno prijavljujemo rizike i nepravilnosti te odgovornim postupanjem, poštivanjem internih akata i suradnjom u provedbi kontrola, revizija i drugih postupaka nadzora doprinosimo učinkovitosti sustava. Otvoreno surađujemo s nadležnim funkcijama za upravljanje rizicima, usklađenost poslovanja, unutarnju reviziju i drugim kontrolnim funkcijama te njihove preporuke koristimo za unapređenje poslovanja i jačanje organizacijske otpornosti.

Regulatorna usklađenost

U potpunosti se pridržavamo mjerodavnih zakona, pravila i propisa. Svaki djelatnik mora poznavati regulatorne zahtjeve koji se primjenjuju na njegov posao i zadatke te savjesno odraditi sve obvezne treninge i edukacije. Potičemo djelatnike na informiranje o mjerodavnim zakonima, pravilima i propisima koji se odnose na njihove zadatke.

Lobiranje

Sudjelovanje u lobiranju, tj. iznošenju stava ili mišljenja u postupku donošenja zakona ili postavljanja pravila dopušteno je samo ovlaštenim djelatnicima.

Financijski integritet i točnost poslovnih evidencija

Financijskim sredstvima i imovinom ZGH Grupe upravljamo odgovorno, zakonito, ekonomično i transparentno. Poslovne, financijske i druge evidencije vodimo točno, potpuno, vjerodostojno i pravodobno, u skladu s propisima, računovodstvenim standardima i internim aktima. Ne odobravamo niti prikrivamo nezakonite ili nepravilno evidentirane transakcije, niti prikrivamo, krivotvorimo ili iskrivljujemo podatke i poslovne informacije. Izvještavanje mora vjerno odražavati stvarno stanje, a porezne i druge financijske obveze podmirujemo pravodobno i u skladu s propisima. Svaki radnik odgovoran je za točnost podataka koje izrađuje, obrađuje ili odobrava.

Zaštita ugleda

Sa svim skupinama dionika komuniciramo i djelujemo istinito i pošteno. Naša je odgovornost zaštititi vlastiti ugled.

Zaštita imovine ZGH Grupe

Imovinu ZGH Grupe čine financijska sredstva, nekretnine, vozila, oprema, alati, informacijski sustavi, intelektualno vlasništvo i drugi materijalni i nematerijalni resursi.

Svaki radnik dužan je koristiti imovinu pažljivo, odgovorno i isključivo za poslovne svrhe u skladu s njezinom namjenom i dodijeljenim ovlastima, štititi je od gubitka, oštećenja, krađe ili zlouporabe te prijaviti svaku uočenu nepravilnost. Radnici se moraju pridržavati uvedenih procedura kako bi spriječili da neovlaštene osobe pristupe ili da budu u mogućnosti koristiti se tom imovinom, mijenjati je ili uništavati.

To se načelo primjenjuje i na uporabu imena ZGH Grupe.

Povjerljive informacije i zaštita osobnih podataka

Povjerljive informacije i osobne podatke štitimo odgovorno i koristimo isključivo za potrebe obavljanja poslova i ispunjavanja zakonskih obveza. Pristupamo samo informacijama koje su nam potrebne za rad te ih ne otkrivamo, ne dijelimo i ne koristimo radi osobne koristi ili koristi trećih osoba.

Poštujemo pravo na privatnost radnika, korisnika usluga, dobavljača i svih drugih osoba čije podatke obrađujemo. Osobne podatke obrađujemo zakonito, uz primjenu odgovarajućih mjera zaštite od neovlaštenog pristupa, uporabe, gubitka ili zlouporabe.

S povjerljivim informacijama i poslovnom dokumentacijom postupamo savjesno i štitimo ih i u komunikaciji s

kolegama i drugim osobama. Ne dopuštamo neovlašteni pristup dokumentima, bilješkama, uređajima, medijima za pohranu podataka i drugim nositeljima informacija te ih ne ostavljamo dostupnima neovlaštenim osobama.

Svaki radnik odgovoran je za zaštitu informacija i osobnih podataka kojima pristupa ili koje obrađuje te je dužan postupati u skladu s važećim propisima i internim aktima ZGH Grupe. Povjerljivost čuvamo i nakon prestanka radnog ili drugog ugovornog odnosa sa ZGH Grupom.

Korištenje informacijskih sustava

Informacijski sustavi i digitalni alati važan su resurs ZGH Grupe te se koriste odgovorno, sigurno i u skladu s njihovom namjenom. Radnici su dužni štititi korisničke račune, zaporke i druge pristupne podatke te koristiti informacijske sustave na način kojim se ne ugrožava njihova sigurnost, dostupnost i pouzdanost.

Nije dopušteno neovlašteno pristupanje informacijskim sustavima, instaliranje neodobrenih programa, zaobilaženje sigurnosnih mjera niti bilo koji drugi oblik zlouporabe informacijskih resursa.

Umjetna inteligencija

Prepoznajemo potencijal umjetne inteligencije za unapređenje poslovanja, kvalitete usluga i učinkovitosti rada te potičemo njezinu odgovornu i etičnu primjenu. Rezultate umjetne inteligencije kritički procjenjujemo i ne oslanjamo se isključivo na automatizirane preporuke kada je potrebna stručna prosudba ili kada bi odluka mogla utjecati na prava, sigurnost ili interese građana, korisnika usluga ili drugih osoba. U alate umjetne inteligencije koji nisu odobreni za takvu obradu ne unosimo nejavne informacije i dokumente ZGH Grupe niti osobne podatke. Korištenje alata umjetne inteligencije uređuje se posebnim internim pravilima i sigurnosnim zahtjevima.

Društvene mreže i javni nastupi

Radnici imaju pravo na slobodu izražavanja, uz odgovornost da svojim ponašanjem ne naruše ugled, vjerodostojnost ili zakonite interese ZGH Grupe. Ova odredba ne ograničava zakonsko pravo radnika na sindikalno djelovanje, kolektivno pregovaranje, prijavljivanje nepravilnosti niti ostvarivanje drugih prava zajamčenih zakonom.

U javnim nastupima i komunikaciji putem društvenih mreža postupamo odgovorno, profesionalno i u skladu s vrijednostima i načelima Kodeksa, pri čemu službenu komunikaciju u ime ZGH Grupe provode ovlaštene osobe, odnosno drugi radnici uz prethodno odobrenje nadležnog rukovoditelja ili Uprave, u skladu s internim aktima.

Kada nastupamo u svoje osobno ime, jasno razlikujemo osobne stavove od službenih stajališta ZGH Grupe i ne stvaramo dojam da govorimo u njezino ime ako za to nismo ovlašteni.

Ne objavljujemo nejavne informacije, a osobito povjerljive informacije, poslovne tajne, osobne podatke ili druge sadržaje čije bi otkrivanje moglo prouzročiti štetu ZGH Grupi ili drugim dionicima. Suzdržavamo se od govora mržnje, prijetnji, uvreda, uznemiravanja te širenja neistinitih ili neprovjerenih informacija i drugih sadržaja kojima se može narušiti dostojanstvo pojedinaca ili ugled ZGH Grupe.

05 Odnosi s dionicima

Odnose s našim dionicima gradimo na međusobnom povjerenju, otvorenoj komunikaciji, poštivanju preuzetih obveza i odgovornosti za kvalitetu usluga koje pružamo.

Pošteno tržišno natjecanje

Predani smo promicanju slobodnih i konkurentnih tržišta te se pridržavamo pravila poštenoga tržišnog natjecanja i pravila koja uređuju ponašanje na tržištu na međunarodnoj razini.

Korisnici usluga

Građani i korisnici naših usluga razlog su postojanja ZGH Grupe. Nastojimo razumjeti njihove potrebe i očekivanja te pružati kvalitetne, pouzdane, dostupne, sigurne i održive usluge koje doprinose kvaliteti života i održivom razvoju Zagreba.

Usluge pružamo stručno i odgovorno, u skladu s važećim propisima, izdanim dozvolama, stručnim standardima te uspostavljenim sustavima upravljanja kvalitetom, okolišem, zdravljem, sigurnošću i drugim područjima poslovanja. Svoje procese kontinuirano unapređujemo, razvijamo znanja i kompetencije radnika te ulažemo u infrastrukturu i dostupnost informacija.

Prema svim korisnicima postupamo jednako, nepristrano i bez diskriminacije po bilo kojoj osnovi, poštujući njihovo dostojanstvo, prava i privatnost te pružajući usluge uz profesionalnost, dostupnost, ljubaznost, odgovornost, pouzdanost i povjerljivost.

Reklamacije, upiti i prijedlozi korisnika usluga

Nastojeći izgraditi povjerljiv odnos prema korisnicima usluga, ZGH Grupa korisnicima omogućuje da se obrate reklamacijama, upitima i prijedlozima, osobno ili putem elektroničkih medija. Sve zaprimljene reklamacije, upiti i prijedlozi dostavljaju se u rad nadležnoj organizacijskoj jedinici i obrađuju se s dužnom pažnjom u primjerenim rokovima.

Pritužbe, prijedloge i pohvale korisnika doživljavamo kao vrijedan izvor informacija i priliku za unapređenje kvalitete naših usluga i poslovnih procesa.

Dobavljači i poslovni partneri

S dobavljačima i poslovnim partnerima gradimo odnose utemeljene na međusobnom povjerenju, profesionalnosti, odgovornosti i poštivanju preuzetih obveza. Suradnju uspostavljamo i održavamo na temelju objektivnih, transparentnih i unaprijed utvrđenih kriterija, uz poštivanje važećih propisa, načela tržišnog natjecanja i pravila javne nabave kada se ona primjenjuju.

Od svojih dobavljača i poslovnih partnera očekujemo da posluju zakonito, etično i odgovorno te da poštuju ljudska prava, radnička prava, zaštitu okoliša i načela održivog poslovanja. Potičemo ih na primjenu visokih standarda poslovnog ponašanja i očekujemo da u poslovanju sa ZGH Grupom postupaju u skladu s vrijednostima i načelima ovoga Kodeksa i Kodeksa poslovnog ponašanja dobavljača.

Poslovanje s osobama ili subjektima koji trguju određenim robama i tehnologijama (uključujući financijske usluge) pod sankcijama ili embargom dopušteno je isključivo uz strogo pridržavanje mjerodavnoga zakonodavstva koje se tiče sankcija i embarga.

Tijela javne vlasti

S državnim tijelima, tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave, regulatornim tijelima i drugim institucijama javne vlasti surađujemo otvoreno, profesionalno i u skladu sa zakonom. Pravodobno, potpuno i istinito dostavljamo informacije koje smo obvezni pružiti te poštujemo odluke i zahtjeve nadležnih tijela u okviru njihovih zakonskih ovlasti. Ne pokušavamo ostvariti neprimjerene pogodnosti niti utjecati na donošenje odluka na način koji nije u skladu sa zakonom ili etičkim načelima.

Mediji

Medije smatramo važnim partnerom u pravodobnom i točnom informiranju javnosti o radu ZGH Grupe. Komunikacija s medijima temelji se na načelima transparentnosti, točnosti, pravodobnosti i odgovornosti, u skladu s važećim propisima i internim aktima ZGH Grupe. Poštujemo pravo javnosti na informacije od javnog interesa, vodeći pritom računa o zaštiti povjerljivih informacija, osobnih podataka i poslovnih interesa ZGH Grupe.

Lokalna zajednica

Kao društvo u vlasništvu Grada Zagreba svjesni smo svoje odgovornosti prema građanima i zajednici u kojoj poslujemo. Svojim poslovanjem doprinosimo kvaliteti života, razvoju lokalne zajednice i održivom razvoju grada. Nastojimo biti pouzdan, odgovoran i otvoren partner građanima, mjesnoj samoupravi, obrazovnim i znanstvenim ustanovama, organizacijama civilnoga društva te svim drugim dionicima koji svojim djelovanjem pridonose razvoju zajednice. Podržavamo dijalog, suradnju i razmjenu znanja te uvažavamo mišljenja i prijedloge zajednice kako bismo zajedno unapređivali javne usluge i stvarali kvalitetnije okruženje za sadašnje i buduće generacije.

06 Održivost i društvena odgovornost

Održivost je sastavni dio načina na koji poslujemo i donosimo odluke.

Naša korporativna odgovornost

Svjesni smo da naše poslovanje ima gospodarske, društvene i okolišne učinke te svoju odgovornost temeljimo na načelima održivosti, odgovornog poslovanja i javnog interesa. U donošenju poslovnih odluka uzimamo u obzir gospodarske, društvene i okolišne rizike i učinke te, gdje je primjenjivo, provodimo odgovarajuće procjene, istraživanja i dubinsku analizu, u cilju stvaranja dugoročne vrijednosti za grad Zagreb i njegove građane.

Poštivanje ljudskih prava i prava djece

U svim svojim aktivnostima poštujemo dostojanstvo, jednakost i temeljna prava svake osobe. Ne toleriramo prisilni rad, trgovanje ljudima niti bilo koji oblik iskorištavanja ljudi. Posebnu pozornost posvećujemo zaštiti prava djece te ne dopuštamo dječji rad ni bilo koji oblik gospodarskog iskorištavanja djece u vlastitom poslovanju ili u poslovnim odnosima s dobavljačima i poslovnim partnerima.

Klimatske promjene

Prepoznajemo klimatske promjene kao jedan od najvećih izazova današnjice te aktivno doprinosimo ublažavanju njihovih posljedica i prilagodbi na klimatske promjene. Nastojimo smanjivati emisije stakleničkih plinova, povećavati energetsku učinkovitost, i razvijati usluge i infrastrukturu koje doprinose otpornosti grada Zagreba na klimatske promjene.

Zaštita okoliša i kružno gospodarstvo

Briga o okolišu sastavni je dio našeg poslovanja i odgovornost svih nas. Nastojimo spriječiti i smanjiti negativne utjecaje na okoliš, učinkovito koristiti energiju, vodu, sirovine i druge resurse te sprječavati onečišćenje. Kao komunalno poduzeće posebno podržavamo načela kružnog gospodarstva kroz smanjenje nastanka otpada, ponovnu uporabu, recikliranje i oporabu, odgovorno gospodarenje otpadom te razvrstavanje otpada. U svakodnevnom radu nastojimo smanjiti potrošnju papira i drugih resursa, prednost dajemo elektroničkoj razmjeni dokumentacije te potičemo rješenja i inovacije koja doprinose učinkovitijem korištenju resursa i održivijem poslovanju.

Društveno odgovorno poslovanje i suradnja sa zajednicom

Kao društvo u vlasništvu Grada Zagreba svjesni smo svoje odgovornosti prema građanima i zajednici. Surađujemo s akademskom zajednicom, znanstvenim i obrazovnim institucijama te organizacijama civilnog društva kako bismo razmjenjivali znanje, razvijali nove ideje i pridonosili rješavanju društvenih i okolišnih izazova.

Podržavamo društveno korisne, neprofitne i humanitarne inicijative u skladu s važećim pravilima i internim aktima ZGH Grupe. Donacije i sponzorstva ne smiju se koristiti za ostvarivanje neprimjerenog utjecaja na poslovne odluke, javne dužnosnike ili druge osobe. Potičemo i uključivanje radnika u aktivnosti kojima se doprinosi zajednici, uključujući volontiranje.

07 Prijava povrede Kodeksa

Povreda Etičkog kodeksa predstavlja povredu obveze iz radnog odnosa.

Smatrate li da se dogodila povreda Kodeksa od strane radnika ili da bi do toga moglo doći, to bez odgode prijavite Odboru za nepravilnosti, čiji je član i Povjerenik za etiku.

Prijave temeljene na povredi ovog Kodeksa obrađuje Odbor uz posebni doprinos i angažman Povjerenika za etiku. Rad Odbora propisan je *Pravilnikom o radu Odbora za nepravilnosti*.

Prijava se podnosi pisanim ili usmenim putem. Pisane prijave se mogu dostaviti na adresu elektroničke pošte: prijavite.nepravilnosti@zgh.hr ili na adresu Zagrebački holding d.o.o., Ulica grada Vukovara 41, 10 000 Zagreb s napomenom „Za Odbor za nepravilnosti“.

Prijava se može podnijeti i anonimno.

S vašim prijavama i upitima postupa se povjerljivo i sukladno propisima iz područja zaštite osobnih podataka.

08 Povjerenik za etiku

Uprava ZGH imenuje Povjerenika za etiku, uzimajući u obzir njegovu stručnost, nepristranost, pristojnost, integritet i ustrajnost u poštovanju etičkih standarda.

Povjerenikom za etiku ne može se imenovati radnik kojemu je izrečena sankcija ili mjera zbog povrede obveze iz radnog odnosa ili Etičkog kodeksa.

Grupa može imenovati i više povjerenika za etiku, ovisno o potrebama.

Odluka o imenovanju Povjerenika za etiku istaknut će se na mrežnim stranicama, Intranetu i oglasnim pločama Grupe. Upiti savjetodavne naravi mogu se uputiti Povjereniku za etiku putem adrese za kontakt navedene u prethodnom poglavlju.

Povjerenik za etiku je član Odbora za nepravilnosti te ima ključnu ulogu u očuvanju integriteta i etičkih standarda unutar organizacije. Nadležan je za postupanje u skladu s odredbama *Pravilnika o radu Odbora za nepravilnosti*, pri čemu osigurava nepristranost, transparentnost i pravovremeno rješavanje prijavljenih slučajeva. U svom djelovanju, Povjerenik za etiku promiče kulturu odgovornosti, povjerenja i profesionalnosti te djeluje kao kontaktna točka za sve etičke upite i prijave nepravilnosti.

09 Završne odredbe

Etički kodeks se objavljuje na oglasnoj ploči, mrežnim stranicama Grupe i Intranetu.

Ovaj Etički kodeks stupa na snagu 8 dana od dana objave na oglasnim pločama Grupe.

Stupanjem na snagu ovog Etičkog kodeksa prestaje važiti Etički kodeks Zagrebačkog holdinga d.o.o., od 24. studenoga 2010. godine te Izmjene Etičkog kodeksa Zagrebačkog holdinga d.o.o., od 26. svibnja 2011. godine.

zgh.hr