



**ZAGREBAČKI
HOLDING** d.o.o.

ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.

Godišnje izvješće 2012.

Zagreb, lipanj 2013.

Sadržaj

1. Profil Društva	6
2. Korporativno upravljanje	9
2.1. Organi Društva	9
2.2. Odnos s interesno-utjecajnim skupinama	11
3. Korporativna održivost i odgovornost	12
3.1. Društveno odgovorno poslovanje	12
3.1.1. Odgovornost prema korisnicima usluga i široj društvenoj zajednici	13
3.1.2. Odgovornost prema radnicima	14
3.2. Zaštita okoliša	16
3.3. Očekivani razvoj Društva	18
3.3.1. Razvojna usmjerenja Društva	18
3.3.2. Razvojni projekti	20
4. Rezultat poslovanja i financijska izvješća Društva	26
4.1. Financijska izvješća	27
4.1.1. Izvještaj o sveobuhvatnoj dobiti	27
4.1.1.1. Prihodi	27
4.1.1.2. Rashodi	34
4.1.2. Izvještaj o financijskom položaju	42
4.1.2.1. Aktiva	43
4.1.2.2. Pasiva	46
5. Izvješće o poslovnim rizicima	48
5.1. Ciljevi upravljanja financijskim rizikom	48
5.2. Valutni rizik	48
5.3. Kamatni rizik	48
5.4. Rizik likvidnosti	49
5.5. Upravljanje kreditnim rizikom	49
6. Događaji nakon datuma bilance	49

Uvod

Zagrebački holding d.o.o (u daljnjem tekstu Društvo) protekle 2012. godinu završio je sa gubitkom od 359,0 milijuna kuna. U odnosu na 2011. godinu kada je Društvo ostvarilo gubitak od 485,6 milijuna kuna u 2012. godini je smanjen gubitak za 126,6 milijuna kuna zahvaljujući povećanju prihoda od prodaje i ostvarenim racionalizacijama.

Poslovanje Društva u proteklih nekoliko godina obilježeno je padom gospodarske aktivnosti, slomom tržišta nekretnina i financijskom krizom koji su svojim integriranim utjecajem uzrokovali gubitke u sustavu.

Radi fiksnih obveza nastalih po investicijskim projektima iz ranijih godina (ulaganja u lokacije na području grada i projekte stanogradnje, leasing ugovora za autobuse i tramvaje) te čvrstih odredbi Temelnog kolektivnog ugovora o pravima radnika koja nisu primjerena nastaloj gospodarskoj situaciji, unatoč pokušajima restrukturiranja financijskih obveza i pregovorima sa sindikatima Društvo nije moglo uravnotežiti prihode sa rashodima.

Planom poslovanja za 2012. godinu utvrđeni su ključni poslovni rizici koji su utjecali na poslovni rezultat, a odnose se na: neostvarivanje prihoda od prodaje nekretnina u vlasništvu Društva, nerealiziranje prodaje/najma preostalih stanova na lokaciji Sopnica-Jelkovec, nepostizanje dogovora sa Sindikatima u dijelu korekcije visine jubilarnih nagrada i svođenje istih na neoporezive iznose u skladu s Pravilnikom o porezu na dohodak.

Kao posljedica ostvarenih gubitaka, prisutna kriza likvidnosti dodatno negativno utječe na ostvarenje poslovnih rezultata i općenito poslovnu poziciju Društva kako prema poslovnim partnerima (dobavljačima za robe i usluge) tako i prema financijskim institucijama (poslovnim bankama, leasing društvima) i rejting agencijama. U cilju poboljšanja likvidnosti izrađen je Program financijskog restrukturiranja koji je prihvaćen od svih organa Društva te se, u skladu sa Zakonom o proračunu, treba pribaviti suglasnost Grada Zagreba kako bi se isti mogao provesti. Provođenjem Programa izvršila bi se jednokratna otplata dijela dospjelih financijskih obveza a isto tako prolongirao bi se dio obveza na duže rokove što bi imalo pozitivne efekte na likvidnost Društva.

Uz navedeno, tijekom 2012. godine napravljen je prijedlog novog poslovno upravljačkog modela i organizacijskog ustroja Grupe Zagrebački holding kojim bi se djelatnosti Zagrebačkog holdinga regrupirale u dvije cjeline - komunalnu i tržišnu (umjesto dosadašnje tri: komunalne, tržišne i prometne) i čime bi se pojednostavilo upravljanje poslovnim djelatnostima Zagrebačkog holdinga, a samim time i omogućilo

izdvajanje dijela tržišnih sastavnica u društva kćeri, sukladno budućim pravilima poslovanja komunalnih društava u EU okruženju.

Poslovni prihodi Društva za 2012. godinu su, u odnosu na 2011. godinu, povećani za 124,1 milijuna kuna uslijed više ostvarenih prihoda od prodaje (prvenstveno radi povećanih cijena prijevoza i cijena vodnih usluga od 01. ožujka 2012. godine te više izvedenog obima radova podružnice Zagrebačke ceste) dok su poslovni rashodi povećani za 54,9 milijuna kuna. Materijalno značajnije povećanje poslovnih rashoda odnosi se na povećanje materijalnih troškova, čija je visina usko vezana na obavljanje osnovnih djelatnosti podružnica i rast realiziranih prihoda te troškova rezerviranja radi većih rezerviranja za sudske sporove i primanja radnika sukladno MRS-u 19 Primanja zaposlenih.

U strukturi ukupnih poslovnih rashoda Društva 44,75% otpada na troškove osoblja koje je Uprava Društva u 2012. godini nastojala sniziti smanjivanjem materijalnih prava po važećem Temeljnem kolektivnom ugovoru. Tijekom 2012. i početkom 2013. godine vođeni su pregovori sa pregovaračkim odborom sindikata o promjenama Temelnog kolektivnog ugovora u svrhu racionalizacije troškova poslovanja ali dogovor sa sindikatima nije postignut.

Financijski prihodi 2012. godine, u odnosu na 2011. godinu, bilježe smanjenje od 43,1 milijuna kuna dok financijski rashodi bilježe smanjenje za 104,3 milijuna kuna. Smanjenje financijskih prihoda i rashoda rezultat je smanjenja pozitivnih i negativnih tečajnih razlika s obzirom da je rast tečaja EUR-a u odnosu na kunu bio znatno viši u 2011. godini nego u 2012. Međutim, unatoč većem smanjenju financijskih rashoda od financijskih prihoda Društvo je u 2012. godini iz financijskih aktivnosti ostvarilo gubitak od 334,7 milijuna kuna. Visoki financijski rashodi predstavljaju značajan razlog ostvarenog gubitka Društva za 2012. godinu i posljedica su kreditnog zaduženja Društva.

Društvo unatoč teškim recesijskim vremenima smanjuje gubitak iz poslovnih aktivnosti, jer su poslovni prihodi manji od poslovnih rashoda u 2012. godini za 23,0 milijuna kuna (dok su u 2011. godinu bili manji za 92,2 milijuna kuna).

Ostvareni negativni rezultati podružnice ZET dominantno utječu na visinu ostvarenog gubitka cijelog Društva za proteklu poslovnu godinu. Razina cijena voznih karata kao i model subvencije javnog prijevoza iz gradskog proračuna nisu dostatni za pokriće rashoda koje zahtijeva postignuta kvaliteta usluge prijevoza osigurane obnovom voznog parka u razdoblju do 2010 godine.

Uz podružnicu ZET, značajne gubitke ostvaruje i podružnica Zagrebački velesajam i Upravljanje sportskih objektima čije djelatnosti značajno ovise o stanju na tržištu.

Tijekom 2012. godine Društvo je nastavilo snažnu borbu protiv korupcije te je poduzeto niz radnji u cilju povećanja transparentnosti poslovanja tvrtke, koje su se provodile putem djelovanja Službe za unutarnju reviziju i kontrolu, Povjerenstva za reklamaciju potrošača i Etičkog povjerenstva koje razmatra prijave nepravilnosti. Na taj način stvoreni su preduvjeti da se u Društvu sustavno provode politika nulte tolerancije na koruptivno ponašanje i nesavjesno obavljanje radnih zadataka.

Zaštita okoliša i očuvanje prirodnih resursa je jedan od osnovnih prioriteta Društva što je vidljivo u sve većem broju certifikata kvalitete koje podružnice posjeduju: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, kao i druge posebne certifikate i standarde svojstvene različitim djelatnostima Društva. Od lipnja 2011. godine Društvo aktivno sudjeluje i u projektu Sustavnog gospodarenja energijom u gradovima i županijama u Republici Hrvatskoj (SGE) koji provodi Ministarstvo gospodarstva (MINGO), Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja (MGIPU) i Program Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP) u Hrvatskoj uz potporu Fonda za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost (FZOEU).

Društvo posebnu pažnju pridaje društveno odgovornom poslovanju, a nadasve povećanju zadovoljstva korisnika uslugama Društva. Društveno odgovorno poslovanje pomaže u izgradnji ugleda te motivira radnike da dugoročno rade na poslovnom razvoju, a sve u cilju ostvarivanja zadanih i usvojenih planova Društva.

1. Profil Društva

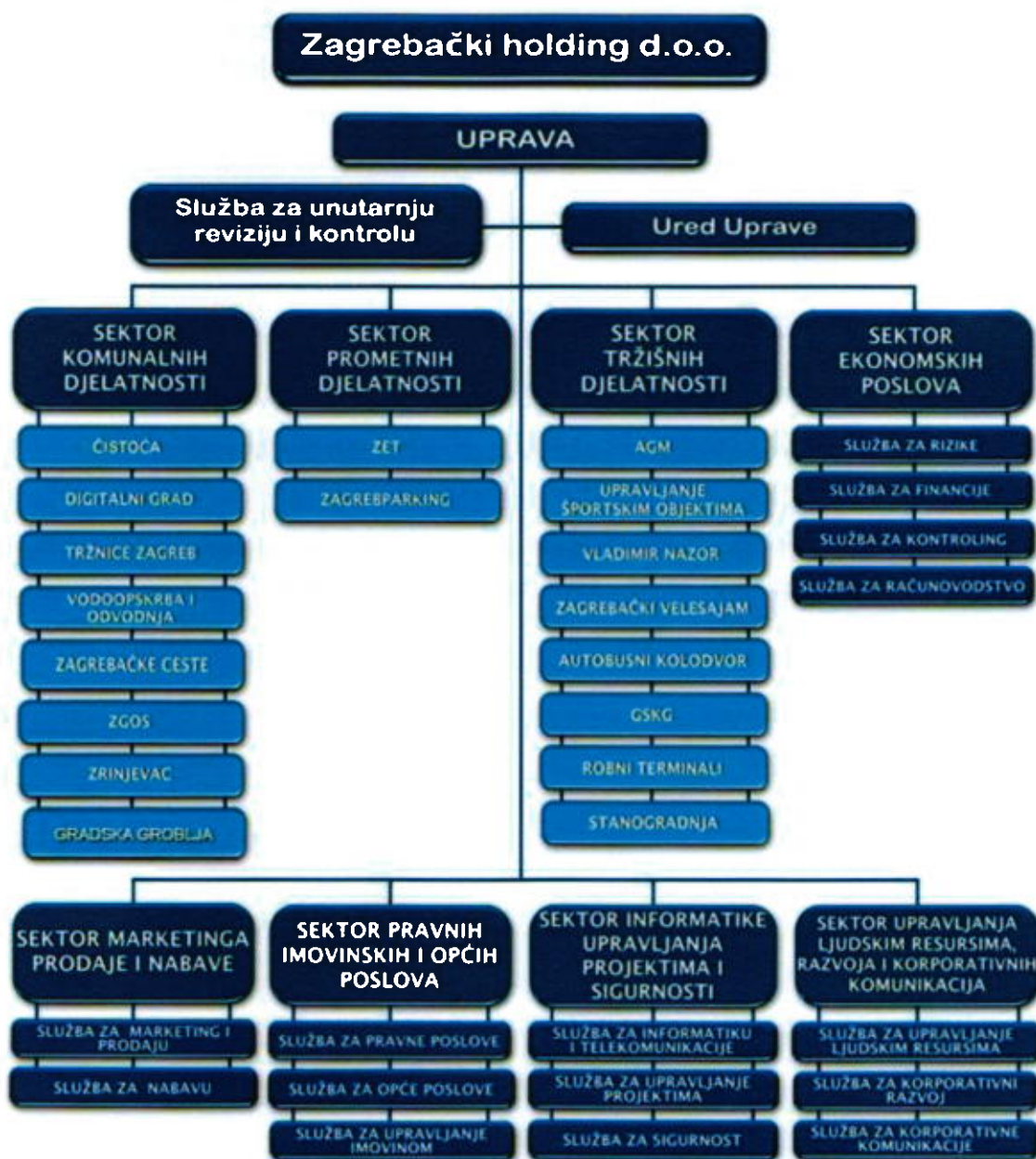
Trgovačko društvo Zagrebački holding d.o.o. je osnovano u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima 2006. godine kao Gradsko komunalno gospodarstvo d.o.o. U siječnju 2007. godine mijenja naziv u Zagrebački holding d.o.o. i u 100% - tnom je vlasništvu Grada Zagreba. Društvo se sastoji od 18 podružnica u kojima se obavljaju djelatnosti bivših gradskih trgovačkih društava. Sjedište Društva je u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 41. Društvo ima u vlasništvu 4 trgovačka društava i ustanovu, koji zajedno čine Grupu Zagrebački holding.

Pregled sastavnica, ustrojbenih oblika i djelatnosti Društva daje se u tabličnom prikazu i organigramu u nastavku.

Redni broj	Naziv	Osnovna djelatnost
Podružnice Društva ZGH d.o.o.		
1.	Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo-GSKG	Upravljanje objektima
2.	Gradska groblja	Pogrebne i srodne djelatnosti
3.	Vodoopskrba i odvodnja-VIO	Skupljanje, pročišćavanje i distribucija vode
4.	Čistoća	Održavanje čistoće, odvoz otpadaka
5.	Zagrebački električni tramvaj-ZET	Prijevoz putnika u javnom prijevozu
6.	Zrinjevac	Uređivanje i održavanje zelenih površina
7.	Zagrebačke ceste	Upravljanje, održavanje, izgradnja regionalnih i lokalnih cesta
8.	Zagrebparking	Usluge na javnim parkiralištima i garažama
9.	Autobusni kolodvor	Usluge autobusnog kolodvora
10.	Tržnice Zagreb	Tržnice na veliko i malo, skladištenje
11.	Zbrinjavanje gradskog otpada-ZGOS	Skupljanje i odvoz otpada
12.	Zagrebački digitalni grad	Najam telekomunikacijskih vodova i mreže
13.	Stanogradnja	Gradnja i prodaja stanova
14.	Upravljanje sportskim objektima	Upravljanje i održavanje sportskih građevina
15.	Antun Gustav Matoš-AGM	Izdavačka djelatnost
16.	Robni terminali Zagreb-RTZ	Skladištenje robe
17.	Vladimir Nazor	Organizirani odmor mladih i putnička agencija
18.	Zagrebački velesajam-ZV	Organiziranje sajmova, kongresa, savjetovanja
Društva i ustanove u vlasništvu ZGH d.o.o.		
1.	Gradska plinara Zagreb d.o.o. u 100% - tnom vlasništvu	Distribucija plina
2.	Gradska plinara Zagreb Opskrba d.o.o. u 100% - tnom vlasništvu	Opskrba plinom
3.	Gradska ljekarna Zagreb u 100% - tnom vlasništvu	Ljekarnička djelatnost
4.	Zagreb Arena d.o.o. u 100% - tnom vlasništvu ZGH d.o.o.	Upravljanje sportskim objektima i organiziranje sportskih događanja
5.	Zagreb plakat d.o.o. u 51% - tnom vlasništvu ZGH d.o.o.	Iznajmljivanje oglasnog prostora

Djelatnosti Društva grupirane su u tri poslovna područja: komunalne, prometne i tržišne djelatnosti. Kroz centralizirane poslovne funkcije upravlja se ulaganjima u investicijske projekte u cilju razvoja i unapređenja djelatnosti, gradske infrastrukture i komunalnih i uslužnih servisa.

Organizacijska struktura Društva



Elementi strateškog okvira

Misija Društva je učinkovito obavljanje komunalnih i uslužnih gradskih servisa, odgovornim korporativnim poslovanjem, orijentiranim na postizanje i zadržavanje zadovoljstva svih uključenih nositelja interesa.

Vizija Društva 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.

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

U skladu s elementima strateškog okvira oblikovane su izjave o misiji i viziji.

Izjava o misiji:

Omogućavamo Zagrepčanima zdrav, ugodan i siguran obiteljski život. Svaki dan.

Izjava o viziji:

Biti pouzdan član zagrebačkih obitelji i pozitivna energija gradskog života.

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

2. Korporativno upravljanje

Društvo pripada zatvorenom sustavu korporativnog upravljanja, u kojem su aktivirani svi mehanizmi svojstveni za trgovačka društava s ograničenom odgovornošću.

Društvo prakticira dualni model korporativnog upravljanja, kojeg čine dvije upravljačke razine: Uprava, Nadzorni odbor i pododbori te Skupština Društva kroz koju Grad Zagreb kao jedini osnivač provodi svoju ulogu vlasnika.

2.1. Organi Društva

Uprava

Članovi Uprave Društva tijekom 2012. godine bili su:

1. Ivo Čović, predsjednik Uprave
2. Vlasta Pavić, članica Uprave
3. Alenka Košiša Čičin-Šain, članica Uprave
4. Branimir Delić, član Uprave (do 10.10.2012. godine)
5. Tomislav Čulo, član Uprave (od 12.10.2012. godine)

Nadzorni odbor

Članovi Nadzornog odbora Društva tijekom 2012. godine bili su:

1. Ivo Družić, predsjednik (do 28.02.2012. godine)
2. Josip Kregar, zamjenik predsjednika (do 28.02.2012. godine)
3. Anđelka Buneta, članica (do 28.02. 2012. godine)
4. Dragan Kovačević, član (do 01.05.2012. godine)
5. Mato Crkvenac, predsjednik (od 28.02.2012. godine)
6. Maruška Vizek, zamjenica predsjednika (od 28.02.2012. godine)
7. Hrvoje Šimović, član (od 28.02. 2012. godine)
8. Nina Tepeš, članica (od 04.07.2012. godine)

Skupština Društva

Članovi Skupštine Društva tijekom 2012. godine bili su:

1. Davor Bernardić (do 27.09.2012.)
2. Dragan Korolija-Marinić (do 27.09.2012.)
3. Zvane Brumnić (do 27.09.2012.)
4. Dragan Vučić (do 27.09.2012.)
5. Jurica Meić (do 27.09.2012.)
6. Tatjana Holjevac (do 27.09.2012.)
7. Vesna Brezić (do 27.09.2012.)
8. Danira Bilić (do 27.09.2012.)
9. Velimir Srića (do 24.05.2012.)
10. Jozo Radoš (do 24.05.2012.)
11. Darinko Kosor (do 27.09.2012.)
12. Nenad Matić (od 24.05.2012. do 27.09.2012.)
13. Dragan Kovačević (od 24.05.2012. do 27.09.2012.)
14. Mihaela Grubišić Šeba (od 27.09.2012.)
15. Đurđica Jurić (od 27.09.2012.)
16. Viktor Gotovac (od 27.09.2012.)

2.2. Odnos s interesno-utjecajnim skupinama

Kao svoje ključne interesno-utjecajne skupine Društvo prepoznaje: korisnike usluga, radnike, Grad Zagreb, dobavljače, financijske institucije i medije. Obzirom na komunalnu djelatnost, rad Društva od vitalnog je značaja za Grad Zagreb, što dodatno ističe ukupnu odgovornost Društva.

Unutar sfere odnosa s interesno-utjecajnim skupinama, mogu se izdvojiti ključne aktivnosti: educiranje i stručno usavršavanje radnika, osiguravanje sigurnih uvjeta i zaštite na radu, sindikalno djelovanje, potpora dobrovoljnoj mirovinskoj štednji radnika, Etičko povjerenstvo te zaštita potrošača kroz etabliranje Povjerenstava na razini Društva i entiteta te povremena financijska potpora neprofitnim udrugama. Područje sukoba interesa je također regulirano, a uspostavljena je i jaka interna kontrola koja snaži ostvarenu razinu osobne i poslovne odgovornosti.

U 2012. godini poboljšanja su napravljena u ukupnoj transparentnosti rada Društva kao javnog servisa, ali i u dostupnosti javnosti. Važnost odnosa sa svim interesno-utjecajnim skupinama prepoznaje se i kroz uspostavljenu interaktivnu, formalnu i neformalnu komunikaciju sa svima njima. Ovakva komunikacija omogućava postavljanje pitanja, izražavanje mišljenja i raspravljanje o njima relevantnim temama. Posebni doprinos u tome ima Centar za korisnike otvoren sredinom 2011. godine u Ulici grada Vukovara 41, a koji je svoju punu primjenu počeo ostvarivati tijekom 2012. godine.

Opredjeljenjem za informacijsku transparentnost, Društvo utječe na svoju reputaciju u odnosima sa svojim interesnim skupinama. Stoga se posebna pažnja posvećuje redovitom korporativnom izvještavanju, koje podrazumijeva dostupnost uz potpunu usklađenost izvještavanja prema zahtjevima Zakona o računovodstvu, Zakona o javnoj nabavi te Antikorupcijskom programu, s posebnim osvrtom na izvještaje iz područja društvene odgovornosti.

Na svojim internet stranicama Društvo osigurava pristup svim relevantnim informacijama iz domene svog djelovanja.

3. Korporativna održivost i odgovornost

Društvo je izrazito diverzificirana tvrtka koja posluje u javnom interesu, pa ga karakterizira snažna povezanost financijskih i nefinancijskih ciljeva i interesa šire društvene zajednice unutar koje djeluje.

U izvršenju svoje temeljne zadaće: učinkovitog i trajnog obavljanja komunalnih i uslužnih djelatnosti uz maksimalnu zaštitu okoliša i zaštitu javnog interesa lokalne zajednice, takvo dvojako određenje ciljeva nastoji se optimalno inkorporirati u strategiju Društva na način koji će joj omogućiti djelovanje u interesu svih relevantnih nositelja interesa. Stoga je za Društvo od izuzetnog značaja opredjeljenje prema održivom razvoju na organizacijskoj razini, tzv. korporativnoj održivosti. Radi se o modelu upravljanja koji je orijentiran kratkoročnim i dugoročnim ekonomskim, ekološkim i društvenim performansama.

Šira perspektiva odgovornosti podrazumijeva odgovorno korporativno djelovanje, koje obuhvaća i zonu neekonomske odgovornosti, poput etičke i društvene odgovornosti, stoga su, pored misije i u ostvarivanje poslovnih ciljeva Društva ugrađena načela održivog razvoja i odgovornog društvenog ponašanja. Društvo drži da društveno odgovorna praksa, unutar samog Društva, uključuje radnike i odnosi se na područja kao što su investiranje u ljudski kapital, zdravlje i sigurnost te upravljanje promjenama. Odgovorna praksa u sferi zaštite okoliša odnosi se uglavnom na upravljanje prirodnim resursima koji se upotrebljavaju u proizvodnji.

3.1. Društveno odgovorno poslovanje

Društveno odgovorno poslovanje prepoznaje se kroz prakticiranje dobrovoljnih praksi u šest osnovnih područja: ekonomska održivost, uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju, radna okolina, zaštita okoliša, tržišni odnosi i odnosi sa zajednicom.

Budući je djelatnost Društva od životnog značaja za Grad Zagreb, kvaliteta pruženih usluga i izbor tehnologija izravno utječu na kakvoću i standard života svih stanovnika grada, što Društvo čini dodatno odgovornim za dosljedno promicanje društveno odgovornog poslovanja, kako u odnosu prema vanjskim korisnicima tako i poticanjem odgovornog ponašanja i socijalnog dijaloga prema vlastitim radnicima.

Stoga se sustavno nastoje povećati standardi odgovornog društvenog razvoja, zaštite okoliša te poštivanje ljudskih prava unutar same tvrtke te proširiti socijalni dijalog, stjecanje vještina, jednake mogućnosti, predviđanja i upravljanja promjenama. Područje ljudskih prava je složeno i obuhvaća političke, pravne i moralne dimenzije. Pored poštivanja ljudskih prava tu spada poštivanje radnih standarda i radnog prava, a obuhvaća i elemente zaštite okoliša. Unutar društvenog

odgovornog poslovanja vodi se i borba protiv korupcije te projekti povećanja transparentnosti poslovanja.

Primjenjujući vanjsku i unutarnju dimenziju društveno odgovornog poslovanja prema svim svojim nositeljima interesa, uz nultu stopu tolerancije svakog oblika neetičnog i koruptivnog ponašanja, Društvo pridaje veliku pažnju dvjema najvećim interesnim skupinama – korisnicima usluga i radnicima.

3.1.1. Odgovornost prema korisnicima usluga i široj društvenoj zajednici

U cilju postizanja odgovornog, profesionalnog, etičnog i transparentnog poslovanja u cijelosti se primjenjuje Etički kodeks koji sadržava osnovne smjernice i pravila etičkog ponašanja svih radnika, kao i Antikorupcijski program. Svi postupci javne nabave Društva tijekom 2012. godine provedeni su transparentno i učinkovito. Služba za nabavu Društva je u 2012. godini donijela 7.417 odluka o odabiru i odluka o poništenju na koje su ponuditelji imali pravo žalbe. Svoje pravo na žalbu ponuditelji su iskoristili u 48 slučajeva, te su uložili žalbe na različite faze postupka javne nabave, što je za samo 8 slučajeva više nego u 2011. godini kada je izjavljeno 40 žalbi. Od svih uloženi žalbi Državna komisija za kontrolu postupaka javne nabave je 37 riješila u korist Društva, 10 u korist žalitelja dok je jedna žalba u postupku rješavanja.

Etičko povjerenstvo, osnovano 2011. godine, nastavilo je s radom i u 2012. godini. Svi korisnici usluga, poslovni partneri i radnici Društva, uz osiguranje zaštite privatnosti, pisanim ili elektroničkim putem mogu prijaviti nezakonito i/ili neetično postupanje u poslovanju.

Upravo zbog osiguranja neposredne komunikacije s korisnicima poseban značaj ima Centra za korisnike na adresi Direkcije Društva. Tu korisnici na jednom mjestu mogu dobiti sve potrebne informacije o svim uslugama Zagrebačkog holdinga 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 Zagrebačkog holdinga.

Zaštita potrošača Društva osigurana je kroz rad Povjerenstva za reklamacije potrošača. Reklamacije potrošača u prvom stupnju rješavaju, u podružnicama i ovisnim društvima, posebno ustrojena povjerenstva koja razmatraju pritužbe na usluge koje pruža pojedina podružnica ili ovisno društvo. Donošenjem Pravilnika za reklamacije potrošača utemeljeno je Povjerenstvo na razini Društva te je osigurano dvostupanjsko odlučivanje, čime je zaštita potrošača od mogućih zlouporaba dignuta na višu razinu. Nepristranost ovog Povjerenstva dodatno je osigurana time što su u

njegovo članstvo, uz radnike Društva i ovisnih društava, imenovani i predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

Dio nastojanja Društva da doprinese boljitku zajednice u kojoj živimo i radimo predstavlja i sustav financijskih i naturalnih potpora organizacijama građanskog društva, prema mogućnostima. U suradnji s mjesnom samoupravom i organizacijama građanskog društva Društvo teži uravnotežiti zahtjeve za unaprjeđenjem kvalitete života, ostvarenjem socijalne dobrobiti te efikasnim i isplativim poslovanjem komunalnih službi.

3.1.2. Odgovornost prema radnicima

Uz brigu o zadovoljstvu korisnika uslugama, Društvo osobitu pozornost posvećuje i dobrobiti svojih radnika. Radnici su najveća vrijednost i imaju ključnu ulogu u izgradnji učinkovitog sustava koje svojim potencijalima omogućuje građanima i gospodarstvu grada Zagreba kvalitetnu uslugu. Na dan 31. prosinca 2012. godine Društvo je zapošljavalo 11.620 radnika (od čega 2.573 žena i 9.047 muškaraca), što predstavlja smanjenje za 159 radnika u odnosu na stanje zaposlenih na 31. prosinca 2011. godine (kad je Društvo zapošljavalo ukupno 11.779 radnika, od čega 2.609 žena i 9.170 muškaraca).

