



ZAGREBAČKI HOLDING

knjiga

POLITIKA

VERZIJA 1.3



Grupa Zagrebački Holding

KNJIGA POLITIKA ZGH GRUPE

kolovoz 2026.
verzija 1.3



Odobрила Uprava Zagrebački holding d.o.o.

Impressum

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

Za izdavača
Sektor za strategiju, razvoj i usklađenost poslovanja

Sadržaj

UVOD	7
POLITIKA ODRŽIVOSTI	8
POLITIKA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA	12
POLITIKA GOSPODARENJA OTPADOM	17
POLITIKA ZAŠTITE OKOLIŠA, ZAŠTITE ZDRAVLJA I SIGURNOSTI NA RADU	21
POLITIKA UPRAVLJANJA ENERGIJOM	25
POLITIKA UNAPRJEĐENJA USLUGA, ZAŠTITE PRAVA, ZDRAVLJA I SIGURNOSTI KRAJNJIH KORISNIKA	28
POLITIKA RAZNOLIKOSTI, ZAŠTITE LJUDSKIH I DJEČJIH PRAVA TE ZAŠTITE OD DISKRIMINACIJE	32
POLITIKA RAZVOJA I UPRAVLJANJA UČINKOM LJUDSKIH POTENCIJALA	37
POLITIKA ODNOSA PREMA KONKURENCIJI	41
POLITIKA PREVENCIJE KORUPCIJE	44
POLITIKA KIBERNETIČKE SIGURNOSTI	48
ODGOVORNOST ZA PROVEDBU POLITIKA	52
PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE	52

Uvod

Knjiga politika Grupe Zagrebački Holding predstavlja ključni dokument koji definira smjernice, principe i obveze koje oblikuju naše poslovanje i odnose s različitim dionicima. U vremenu brzih promjena i rastućih očekivanja, usmjerili smo se na održivost, kvalitetu usluga, zaštitu okoliša, zdravlje i sigurnost naših zaposlenika te prava krajnjih korisnika.

Kao vodeći pružatelj komunalnih i tržišnih usluga, prepoznamo svoju odgovornost prema zajednici i okolišu. Ova knjiga politika naš je kompas koji osigurava da svi naši procesi i aktivnosti budu u skladu s najvišim standardima etičkog poslovanja i zakonskim regulativama, s ciljem postizanja sigurnog, zdravog i pravednog radnog okruženja za sve naše zaposlenike, dobavljače, posjetitelje i građane. Naša predanost održivom razvoju i unapređenju kvalitete života građana Grada Zagreba vodi nas u svakodnevnom radu i donošenju odluka.

Svi zaposlenici Grupe pozvani su da aktivno sudjeluju u provedbi ovih politika, doprinoseći tako stvaranju pozitivnog radnog okruženja i održivog razvoja zajednice.

Naša vizija je postati predvodnik u pružanju visokokvalitetnih usluga, uz istovremeno očuvanje okoliša i unapređenje kvalitete života svih građana. Ova knjiga politika je naš vodič na tom putu, a njena provedba ključna je za ostvarenje naših ciljeva i misije.



politika

ODRŽIVOSTI



ŽELIMO POJAČATI NAŠE NAPORE. TO JE NAŠA AMBICIJA ZA ODRŽIVI RAZVOJ. STOGA SE U SVOM DJELOVANJU PRIDRUŽUJEMO GLOBALNIM POKRETIMA USMJERENIM NA ODRŽIVI RAZVOJ, KONTINUIRANO UNAPREĐUJEMO NAŠE USLUGE, KAKO BI U KONAČNICI OBOGATILI KVALITETU ŽIVOTA NAŠIH POTROŠAČA I KRAJNJIH KORISNIKA.

Obavljajući komunalne i uslužne djelatnosti u Gradu Zagrebu, posvećeni smo održivom poslovanju u koje integriramo okolišne, društvene i upravljačke čimbenike (ESG) i odgovornosti. Po svojoj prirodi, naše poslovanje doprinosi očuvanju okoliša i

unapređenju kvalitete života građana grada Zagreba. Gospodarenje otpadom i vodama, upravljanje cestama, grobljima i zelenilom te ostale komunalne djelatnosti, srce su našeg održivog razvoja.

KROZ ESG KONCEPT, PRIMJENJUJEMO SLJEDEĆA NAČELA POSLOVNE IZVRSNOSTI U ODRŽIVOSTI:

■ POSVEĆENI ZAŠTITI OKOLIŠA

(obuhvaća odrednice okolišnih čimbenika održivosti)

- potičemo učinkovitost u korištenju (prirodnih) resursa, uključujući energiju, vodu i sirovine, čime smanjujemo ugljični otisak,
- posvećujemo se korištenju obnovljivih izvora energije i promociji kružnog gospodarstva,
- primjenjujemo najbolje prakse i tehnologije za sprječavanje zagađenja zraka, vode i tla,
- poštujemo sve važeće nacionalne i europske zakone i propise vezane uz zaštitu okoliša,
- primjenjujemo 4R načelo u upravljanju otpadom (eng. reduce, reuse, recycle, responsible disposal),
- unaprjeđujemo naš sustav upravljanja okolišem kroz postavljanje ambicioznih ciljeva i redovito praćenje napretka,
- promičemo svijest o važnosti zaštite okoliša među našim dionicima,
- kontinuirano pratimo utjecaj našeg djelovanja i praksi na ekosustave i bioraznolikost,
- educiramo naše zaposlenike o praksama održivog upravljanja okolišnim čimbenicima,

■ VOĐENI POUZDANOŠĆU

(obuhvaća odrednice upravljačkih čimbenika održivosti)

- poslujemo transparentno i odgovorno te redovito izvještavamo o našim aktivnostima sve zainteresirane dionike i najširu javnost,
- provodimo najviše standarde etičkog poslovanja, uključujući borbu protiv korupcije,
- širimo naše usluge na komunalne i tržišne te osiguravamo financijsku samoodrživost,
- identificiramo, ocjenjujemo i upravljamo ESG rizicima kako bismo osigurali dugoročnu održivost i otpornost našeg poslovanja,
- uvodimo i inoviramo mehanizme za pritužbe i prigovore građana,
- optimiziramo poslovne procese kako bi se smanjili troškovi i povećala efikasnost,
- potičemo prudenciju u financijskom upravljanju,
- integriramo koncept održivog razvoja u procese donošenja odluka,

■ MOTIVIRANI ZAJEDNICAMA

(obuhvaća odrednice društvenih čimbenika održivosti)

- osiguravamo mogućnost kreativnog izražavanja i kontinuiranog rasta i razvoja zaposlenika,
- pridržavamo se propisa zaštite na radu i provođenja preventivnih mjera,
- svojim zaposlenicima omogućujemo ravnotežu između privatnog i poslovnog života,
- kontinuirano poboljšavamo uvjete rada i mjera sigurnosti,
- promičemo tjelesno i mentalno zdravlje zaposlenika,
- osiguravamo pravedan sustav plaća i materijalnih prava našim zaposlenicima,
- sudjelujemo u razvoju lokalne zajednice kroz društveno odgovorne projekte i partnerstvo i filantropiju,
- potičemo poslovne partnere na usvajanje najboljih praksi u održivosti,
- proaktivno komuniciramo s našim dionicima te odgovaramo na njihove potrebe i očekivanja,
- potičemo korisnike na odabir održivih opcija i praksi pružanjem informacija o alternativama,
- stremimo postizanju što više razine kibernetičke sigurnosti i digitalne pristupačnosti,
- štitimo prava svih dionika u našem lancu vrijednosti,
- uvodimo suvremene tehnologije kako bismo kontinuirano unaprjeđivali naše usluge i pružali izvrsno korisničko iskustvo,
- razvijamo nova rješenja za gradske (komunalne i tržišne) izazove kako bismo unaprijedili kvalitetu života građana Grada Zagreba,



politika

UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA





OBVEZUJEMO SE, TRAJNIM UNAPREĐENJEM KVALITETE UPRAVLJANJA DJELATNOSTIMA DRUŠTVA TE ZAŠTITOM OKOLIŠA, DOPRINOSITI ZADOVOLJSTVU SVIH ZAINTERESIRANIH STRANA; GRAD ZAGREB, ZAPOSLENICI, KLIJENTI/KORISNICI, ZAKONODAVSTVO, UDRUGE, DOBAVLJAČI, KUPCI, UŽA I ŠIRA DRUŠTVENA ZAJEDNICA.

Pratimo i analiziramo procese i aktivnosti u okolišu, definiramo značajne aspekte okoliša te prepoznamo vlastiti utjecaja na okoliš. Postavljamo ciljeve u sustavu zaštite okolišem te izrađujemo planove i programe za realizaciju definiranih ciljeva koji će pridonijeti razvoju učinkovitog i nadziranog sustava upravljanja okolišem te preventivno djelovati na sprečavanje ekoloških incidentnih situacija.

Obvezujemo se uklanjati, smanjivati ili dovesti u prihvatljive granice rizike po okoliš / kvalitetu svih zainteresiranih strana, koje mogu biti izložene ovim rizicima.

TEMELJNE ODREDNICE OVE POLITIKE SU:

- utvrditi i provjeravati kontekst organizacije, zainteresirane unutarnje i vanjske strane i njihove zahtjeve, koji se posredno uključuju u sustav upravljanja
- zaštititi zdravlje naših zaposlenika na način da osiguravamo i održavamo te usklađujemo svoje djelatnosti za sigurno i zdravo radno mjesto sukladno zakonskim zahtjevima i standardima,
- progresivno identificirati, eliminirati i kontrolirati rizike i poticati zaposlenike da prijave prepoznate rizike te kroz odgovarajuće prilagodbe, hijerarhiju mjera i ostale kontrole sprječavamo incidente, nesreće, ozljede, oboljenja i profesionalne bolesti,
- odgovornim ponašanjem u zaštiti okoliša, primjenom procesa i tehnologija za smanjenje zagađivanja okoliša, sačuvati čist okoliš za buduće generacije,
- osigurati učinkovito korištenje svih vrsta energenata i prirodnih resursa, smanjiti količinu otpada i onečišćenje voda te tako podupirati naša nastojanja za smanjenje štetnih utjecaja na klimatske promjene,
- osiguravanje adekvatnog i kompetentnog nadzora nad svim aktivnostima tvrtke gdje dolazi do značajnog rizika,
- vjerodostojnim informacijama o realizaciji ciljeva i praćenjem uspješnosti sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša primjerenu kontrolu i stalno poboljšanje,
- poduzimati mjere za stalno unapređenje kulture sigurnosti te svijesti svih zaposlenika putem programa edukacije u području održivog razvoja, zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti.

Aktivnosti naših zaposlenika usmjerene su stalnom poboljšanju sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša, sprečavanju onečišćenja i racionalnom uporabom energije.

Kako bismo očuvali kvalitetno, sigurno i zdravo radno okruženje, svi smo odgovorni za održavanje visokih standarda zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti, a naše rukovodstvo vodi osobnim primjerom.





politika

GOSPODARENJA OTPADOM



PREDANI SMO PROMICANJU ODRŽIVIH PRAKSI U GOSPODARENJU OTPADOM KAKO BI OSIGURALI ČISTO I SIGURNO OKRUŽENJE ZA GRAĐANE ZAGREBA. OVA POLITIKA USMJERENA JE NA POSTIZANJE OPTIMALNIH STANDARDA U UPRAVLJANJU OTPADOM PUTEM SMANJENJA OTPADA, RECIKLAŽE, I PRAVILNOG ZBRINJAVANJA, U SKLADU S RELEVANTNIM ZAKONODAVSTVOM I NAJBOLJIM SVJETSKIM PRAKSAMA.

Svrha ove politike je uspostaviti smjernice za učinkovito, ekološki prihvatljivo i ekonomski isplativo gospodarenje otpadom a koje će doprinijeti zaštiti okoliša i odgovornom gospodarenju otpadom. Politika obuhvaća sve faze gospodarenja otpadom, od njegovog nastanka do konačnog zbrinjavanja, uključujući smanjenje nastanka otpada, ponovnu uporabu i reciklažu.

TEMELJNA NAČELA:

- 1. ODRŽIVOST:** težimo smanjenju negativnog utjecaja na okoliš kroz održivo gospodarenje otpadom, smanjenje nastanka otpada i poticanje ponovne uporabe i reciklaže.
- 2. ZAKONSKA USKLAĐENOST:** osiguravamo da svi aspekti gospodarenja otpadom budu u skladu s važećim zakonskim propisima i regulatornim zahtjevima.
- 3. KONTINUIRANO POBOLJŠANJE:** obvezujemo se na stalno poboljšanje svojih praksi upravljanja otpadom putem praćenja performansi, inovacija i usvajanja najboljih dostupnih tehnologija.
- 4. EDUKACIJA I SVIJEŠT:** provodimo edukacijske programe za svoje zaposlenike i građane kako bi povećali svijest o važnosti održivog gospodarenja otpadom.
- 5. TRANSPARENTNOST:** redovito izvještavamo o napretku u gospodarenju otpadom i otvoreni smo za povratne informacije od strane dionika.

Primjenjuje se na sve organizacijske jedinice i podružnice Zagrebačkog Holdinga koje sudjeluju u gospodarenju otpadom, posebice, ali ne ograničavajući se na podružnice Čistoća, Zrinjevac, Zagrebačke ceste, Gradska groblja i Tržnice Zagreb. Politika obvezuje sve zaposlenike, dobavljače i partnere na pridržavanje uspostavljenih smjernica

NAŠA STRATEGIJA U GOSPODARENJU OTPADOM JE:

- 1. SMANJENJE OTPADA NA IZVORU:** provodimo mjere za smanjenje količine proizvodnog otpada koji nastaje u svim svojim poslovnim procesima, uključujući optimizaciju resursa i smanjenje potrošnje.
- 2. RECIKLAŽA I PONOVDNA UPORABA:** razvijamo i širimo infrastrukturu za reciklažu te potičemo ponovnu uporabu materijala kako bi smanjili količinu otpada koji završava na odlagalištima.
- 3. EKOLOŠKI PRIHVATLJIVO ZBRINJAVANJE:** osiguravamo da se sav otpad koji ne može biti recikliran ili ponovo upotrijebljen, zbrine na način koji je siguran za okoliš i zdravlje zajednice.
- 4. EDUKACIJA I ANGAŽMAN ZAJEDNICE:** provodimo kontinuiranu edukaciju i informiranje građana o pravilnom gospodarenju otpadom, važnosti reciklaže i načinima smanjenja nastanka otpada.





politika

ZAŠTITE OKOLIŠA, ZAŠTITE ZDRAVLJA I SIGURNOSTI NA RADU



CILJ JE OMOGUĆITI I ODRŽAVATI ZDRAVO I SIGURNO RADNO OKRUŽENJE TE SMANJITI RIZIK ZA ZAPOSLENIKE, DOBAVLJAČE, POSJETITELJE I GRAĐANE NA KOJE NAŠE AKTIVNOSTI MOGU UTJECATI, ISTOVREMENO ISPUNJAVAJUĆI OČEKIVANJA ZAPOSLENIKA I OSTALIH SUDIONIKA VEZANO UZ KVALITETNIJE UVJETE RADA I USLUGE.

Upravljanje zdravljem i sigurnošću integralni je dio procesa upravljanja Zagrebačkim holdingom. Predani smo razvijanju i primjeni učinkovitih sustava, normi i praksi zaštite okoliša, zaštite zdravlja i sigurnosti na radu.

Mi i svi naši zaposlenici, se kroz proaktivno poslovanje obvezujemo upravljati i trajno poboljšavati sustav upravljanja s ciljem osiguranja sigurnih i zdravih mjesta rada i aktivnosti.

TEMELJNE ODREDNICE POLITIKE ZAŠTITE OKOLIŠA, ZAŠTITE ZDRAVLJA I SIGURNOSTI NA RADU:

- Zaštititi zdravlje naših zaposlenika na način da osiguravamo i održavamo te usklađujemo svoje djelatnosti za sigurno i zdravo radno mjesto sukladno zakonskim zahtjevima i standardima,
- Progresivno identificirati, eliminirati i kontrolirati rizike i poticati zaposlenike da prijave prepoznate rizike te kroz odgovarajuće prilagodbe, hijerarhiju mjera i ostale kontrole sprječavamo incidente, nesreće, ozljede, oboljenja i profesionalne bolesti,
- Odgovornim ponašanjem u zaštiti okoliša, primjenom procesa i tehnologija za smanjenje zagađivanja okoliša, sačuvati čist okoliš za buduće generacije,
- Osigurati učinkovito korištenje svih vrsta energenata i prirodnih resursa, smanjiti količinu otpada i onečišćenje voda te tako podupirati naša nastojanja za smanjenje štetnih utjecaja na klimatske promjene,
- Osiguravanje adekvatnog i kompetentnog nadzora nad svim aktivnostima tvrtke gdje dolazi do značajnog rizika,
- Vjerodostojnim informacijama o realizaciji ciljeva i praćenjem uspješnosti sustava i primijenjenih mjera zaštite na radu osigurati primjerenu kontrolu i stalno poboljšanje,
- Efektivno pratiti, provjeravati i slijedom toga ocjenjivati tvrtku u pogledu zdravlja i sigurnosti,
- Poduzimati mjere za stalno unapređenje kulture sigurnosti te svijesti svih zaposlenika putem programa edukacije u području održivog razvoja, zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti.





politika

UPRAVLJANJA ENERGIJOM



**PREPOZNAJEMO UČINKOVITO
UPRAVLJANJE ENERGIJOM
KAO STRATEŠKI POSLOVNI
PRIORITET I PREDUVJET
ODGOVORNOG KOMUNALNOG
POSLOVANJA.**

Upravljanje energijom u Zagrebačkom holdingu prilagođeno je prirodi i opsegu korištenja energije u organizacijskim jedinicama (podružnicama i povezanim društvima) Grupe te predstavlja važan dio upravljanja poslovnim procesima.

Sukladno normi ISO 50001:2018, obvezujemo se na kontinuirano poboljšanje energetske performansi, usklađenost s pravnim zahtjevima te osiguravanje resursa za provedbu sustava upravljanja energijom.

TEMELJNE ODREDNICE POLITIKE UPRAVLJANJA ENERGIJOM:

- Prepoznamo učinkovito upravljanje energijom kao strateški poslovni prioritet i preduvjet odgovornog komunalnog poslovanja
- Obvezujemo se na kontinuirano poboljšanje energetske performansi sukladno normi ISO 50001:2018
- Osiguravamo usklađenost s važećim pravnim i drugim zahtjevima vezanim uz korištenje energije
- Osiguravamo resurse potrebne za uspostavu, provedbu, održavanje i trajno poboljšanje sustava upravljanja energijom
- Potičemo učinkovito korištenje energije, povećanje udjela obnovljivih izvora energije te postupno smanjujemo ovisnost o fosilnim gorivima; povećavamo udio energije iz obnovljivih izvora kada je to tehnički, ekološki i ekonomski opravdano
- Pri planiranju te nabavi proizvoda, usluga, opreme i infrastrukture uvažavamo kriterije energetske učinkovitosti i poboljšanja energetske performansi
- Podupiremo modernizaciju voznog parka i energetske infrastrukture primjenom energetski učinkovitih i niskougličnih tehnologija, u skladu s tehničkim i financijskim mogućnostima.
- Energetske ciljeve utvrđujemo na temelju redovitog energetskog pregleda te ih preispitujemo najmanje jednom godišnje
- Podižemo svijest i educiramo zaposlenike o racionalnom i odgovornom korištenju energije.





politika

**UNAPRJEĐENJA
USLUGA, ZAŠTITE PRAVA,
ZDRAVLJA I SIGURNOSTI
KRAJNJIH KORISNIKA**



STREMIMO DRUŠTVENOJ UKLJUČIVOSTI, KONTINUIRANOM UNAPRJEĐENJU (TRŽIŠNIH I KOMUNALNIH) USLUGA KOJE PRUŽAMO SVIM ZAGREPČANIMA I ZAGREPČANKAMA, VODEĆI PRITOM RAČUNA O POŠTIVANJU PRAVA TE OČUVANJU ZDRAVLJA I SIGURNOSTI.

NAŠ PRISTUP ZAJEDNICI TEMELJI SE NA DVA STUPA:

1. osiguravamo usklađenost s našim vrijednostima

- promoviramo osnovna prava kroz čitav lanac vrijednosti
- zdravlje i sigurnost je naši prvi prioritet

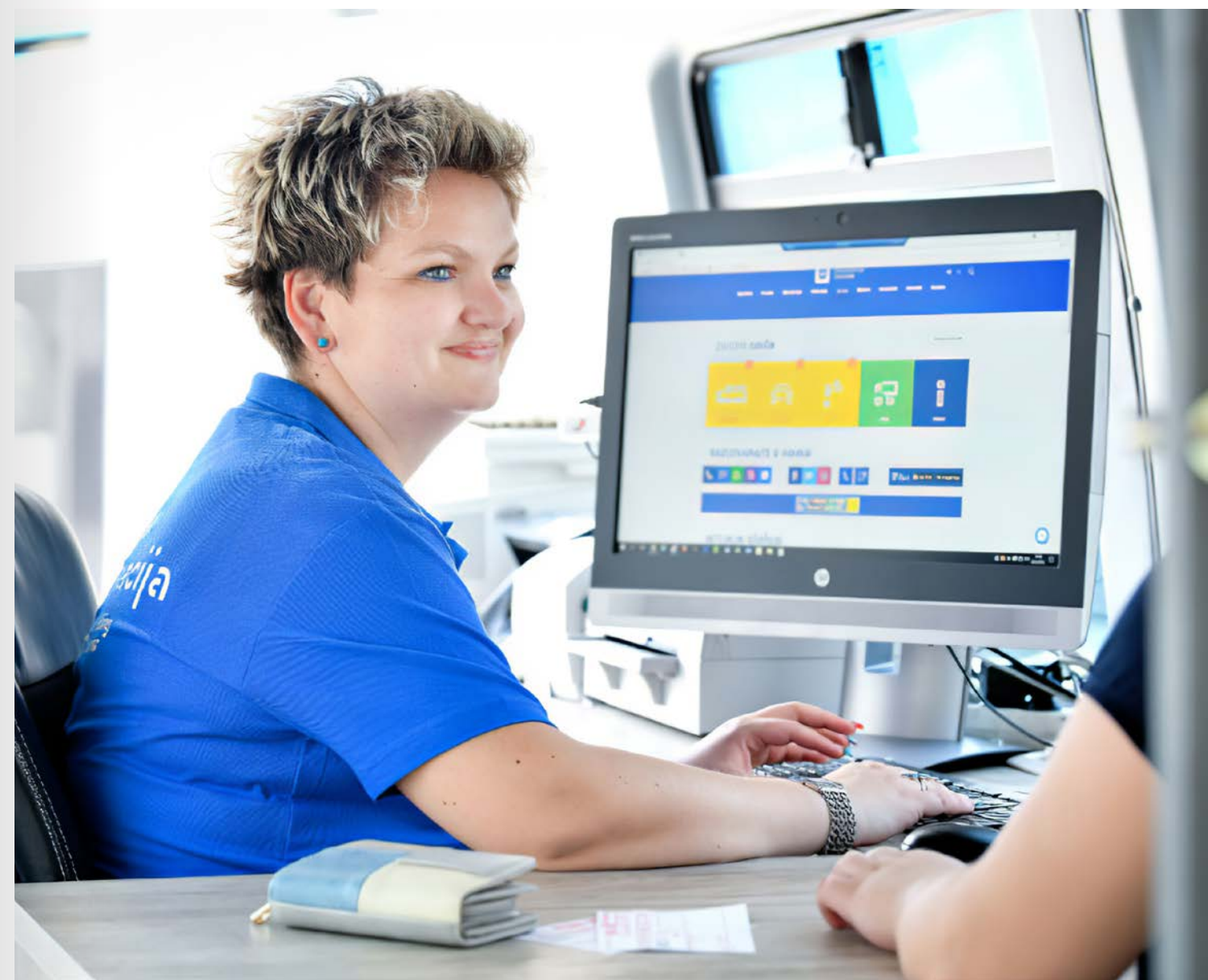
2. doprinosimo održivom razvoju zajednice u kojoj djelujemo

- osiguravamo pristup osnovnim uslugama
- doprinosimo lokalnom blagostanju i uključenosti

U PRUŽANJU USLUGA KRAJNJIM KORISNICIMA, A IMAJUĆI U VIDU REALIZACIJU SVIH NJIHOVIH PRAVA, UKLJUČUJUĆI I PRAVA NA ZDRAVLJE I SIGURNOST ŽIVLJENJA, VODIMO SE SLJEDEĆIM ODREDNICAMA:

- usmjereni smo na razumijevanje potreba i očekivanja naših korisnika,
- kontinuirano razvijamo i unapređujemo sustav mjerenja zadovoljstva korisnika i donosimo informirane odluke kako bi se poboljšali
- podižemo svijest zaposlenika o njihovoj ulozi u unapređenju usluga,
- osiguravamo kontinuirane, stabilne i učinkovite komunalne usluge
- širimo područja dostupnosti naših usluga i olakšavamo korištenje istih dolaskom na kućni prag korisnika,
- zanima nas mišljenje lokalne zajednice, savjesno odgovaramo na reklamacije te iz njih crpimo vrijedan resurs informacije kako se dodatno unaprijediti,
- osiguravamo ostvarivanje prava i zaštitu sigurnosti i zdravlja naših korisnika,
- usklađenost sa zakonodavnim i strateškim okvirom kojeg zadaje Republika Hrvatska i Europska Unija naša je temeljna vrijednost,
- u svim poslovnim procesima vodimo se tzv. DNSH načelom (hrv. ne nanosi bitnu štetu) te redovito pratimo učinak naših poslovnih procesa (i pružanja usluga) na okolinu u kojoj djelujemo, a posebice na krajnje korisnike naših usluga,
- krajnjim je korisnicima pružamo cjelovite i pravovremene informacije o našim uslugama što im omogućuju donošenje informiranih odluka,
- proaktivno upravljamo životnim ciklusom naših usluga, pri čemu se krajnjim korisnicima omogućuje korištenje održivih usluga, dostupnih svima, neovisno o geografskom položaju i/ili prihodima,
- nastojimo minimizirati negativan učinak koji pojedine usluge Grupe po samoj prirodi djelatnosti mogu imati na prava, zdravlje i/ili sigurnosti naših krajnjih korisnika i/ili na prirodu,
- osiguravamo otvorenu i transparentnu komunikaciju s našim krajnjim korisnicima o njihovim pravima te mogućem utjecaju naših poslovnih usluga na njihovo zdravlje i sigurnost,

- u svojem se djelovanju jasno ograđujemo od zavaravajućih tvrdnji o prihvatljivosti za okoliš i nepoštenih trgovinskih praksi u okviru pružanja komunalnih i tržišnih usluga Grupe,
- jasno i precizno definiramo odgovornosti zaposlenika za realizaciju prava krajnjih korisnika – posebice onih vezanih uz zdravlje i sigurnost,
- posluje s visokim stupnjem odgovornosti i transparentnosti u procesima pružanja usluga prema krajnjim korisnicima,
- provodimo redovite unutarnje i vanjske postupke revizije sigurnosnih praksi kako bi se osigurala njihova učinkovitost,
- razvijamo i redovito ažuriramo planove za situacije u slučaju nužnosti, koje mogu imati osobito negativan učinak na zdravlje i/ili sigurnost naših krajnjih korisnika,
- uspostavljamo jasne i jednostavne mehanizme za prijavu zdravstvenih i sigurnosnih incidenata i/ili kršenje prava krajnjih korisnika,
- efektivno pratimo, provjeravamo i slijedom toga ocjenjujemo naš rad u pogledu zaštite prava, zdravlja i sigurnosti.



politika

RAZNOLIKOSTI, ZAŠTITE LJUDSKIH I DJEČJIH PRAVA TE ZAŠTITE OD DISKRIMINACIJE





POSVEĆENI SMO STVARANJU RADNOG I POSLOVNOG OKRUŽENJA U KOJEMU SE POŠTUJU I ŠTITE PRAVA ZAPOSLENIKA I NAŠIH DIONIKA. PROMIČEMO JEDNAKE MOGUĆNOSTI ZA SVE ZAPOSLENIKE, BEZ OBZIRA NA NJIHOV SPOL, DOB, RASU I/ILI NEKE DRUGE OSOBINE, OPREDJELJENJA, OBILJEŽJA I/ILI STATUS. ZA ZAPOSLENIKE I DIONIKE SMO OSIGURALI TRANSPARENTNI I UČINKOVITI ŽALBENI MEHANIZAM ZA PRIJAVU NEPRAVILNOSTI I POVREDU DOSTOJANSTVA.

Grupa smo nulte tolerancije na diskriminaciju, uznemiravanje, mobing ili zastrašivanje u bilo kojem obliku, fizičkom, verbalnom ili neverbalnom.

Ekološka i društvena tranzicija, koje smo dio i u kojoj imamo ambiciju preuzeti vodstvo na lokalnoj razini, zahtijeva kolektivnu mobilizaciju. To uključuje naše timove, naše korisnike i naše partnere, ali također i našu lokalnu zajednicu. Zajedno ćemo ojačati aktivnosti za promicanje osnovnih prava, zdravlja i sigurnosti ljudi koji su u srcu našeg lanca vrijednosti. Stručnost i zadovoljstvo naših zaposlenika pokreće naš uspjeh.

1. ODREDNICE RAZNOLIKOSTI, JEDNAKOSTI I UKLJUČIVOSTI

- osiguravamo jednakost prilika, pravedno postupanje, nepristran tretman i jednake mogućnosti u odnosu na sve dionike Grupe,
- potičemo pravo na raznolikost, jednakost i aktivno uključivanje u poslovne i ostale procese Grupe, za sve zaposlenike i ostale dionike, neovisno o spolu, boji kože, rasi, nacionalnom ili etničkom podrijetlu, vjeri ili svjetonazoru, invaliditetu ili drugom statusu kao što je dob, bračno i obiteljsko stanje, seksualna orijentacija i rodni identitet, ekonomsko i društveno porijeklo ili bilo koje drugo zaštićeno svojstvo,
- razvijamo program mentorstva i podrške za podzastupljene skupine (ranjive skupine) zaposlenika,
- primjenjujemo najbolje prakse iz domene raznolikosti, jednakosti i uključivosti, a koje se redovito preispituju i revidiraju,
- negujemo kulturu suradnje i timskog rada, bez obzira na različitosti zaposlenika i ostalih dionika u lancu vrijednosti,
- promoviramo inkluzivni, transparentni i pravedni selekcijski proces i zapošljavanje

Nastavit ćemo blisko surađivati sa zajednicama, u nastojanju da pomirimo društveni i ekonomski razvoj, kao i da povećamo pozitivni utjecaj naše Grupe.

Korporativna društvena odgovornost je naša nit vodilja.

Tražimo da naši poslovni partneri učine isto, jer čvrsto vjerujemo da naša odgovornost ne završava s nama, već se proteže i na naše dobavljače. Zahtjeve koje imamo od naših dobavljača saželi smo u Kodeksu ponašanja za dobavljače.

2. ODREDNICE ZAŠTITE LJUDSKIH I DJEČJIH PRAVA

- poštujemo sva temeljna ljudska i dječja prava te primjenjujemo najbolje prakse u zaštiti tih prava,
- osiguravamo pristup jasnim i učinkovitim mehanizmima za podnošenje pritužbi i traženje pravde u slučaju kršenja prava,
- provodimo zaštitu digitalne privatnosti i online ljudskih prava, a s podacima zaposlenika i korisnika postupamo u skladu sa zakonodavnim okvirom (GDPR),
- potičemo partnerski odnos s dobavljačima i izvođačima, od kojih tražimo poštivanje istih standarda ljudskih prava, raznolikosti i uključivosti koje primjenjuje Grupa,
- negujemo nultu toleranciju na prisilni rad, kao i na dječji rad,
- provodimo dubinsku provjeru utjecaja našeg poslovanja na ljudska prava i prava djece,
- osiguravamo mehanizme obeštećenja u slučaju kršenja ljudskih prava,
- aktivno dajemo potporu lokalnoj zajednici, Gradu Zagrebu te nacionalnim tijelima javne vlasti u provedbi zaštite i ostvarivanja ljudskih i dječjih prava,
- provodimo mjere za osiguranje sigurnog okruženja za horizontalnu i vertikalnu suradnju u području ljudskih prava u lancu vrijednosti,
- provodimo stegovne mjere za nepoštivanje ljudskih ili dječjih prava, iz domene poslovanja Grupe, sukladno zakonu te ćemo sve stegovne mjere evidentirati,
- negujemo i osiguravamo prava za zaposlenike koja proizlaze iz radnog prava/zakonodavnog okvira (nacionalnog i europskog), a koja će se koristiti komplementarno s primjerima najbolje prakse u zaštiti prava zaposlenika i zaštiti od diskriminacije,
- osiguravamo radnička prava, zdravo i sigurno radno okruženje za sve zaposlenike i izvođače radova; promičemo iste standarde i u partnerskim odnosima,
- negujemo pravo na slobodu izražavanja i ravnotežu privatnog i poslovnog života,
- potičemo pravo na pravednu i dostojnu plaću te ostala materijalna prava,
- promoviramo prava zaposlenika na udruživanje i kolektivno pregovaranje

3. ODREDNICE ZA ZAŠTITU OD DISKRIMINACIJE

- provodimo nultu toleranciju na bilo koji oblik diskriminacije prema zaposlenicima i/ili ostalim dionicima, uključujući one pojavne oblike diskriminacije koji se odnose na procese zapošljavanja, napredovanja, materijalnih prava i/ili drugih radnih uvjeta,
- provodimo strogu zabranu svakog uznemiravanja i spolnog uznemiravanja zaposlenika i/ili ostalih dionika, bez obzira na njihov položaj/vrstu zaposlenja u Grupi,
- osiguravamo kvalitetan sustav za primanje i rješavanje pritužbi zaposlenika te njihovo pravovremeno rješavanje,
- potičemo ravnopravnost, slobode i prava svih ljudi (dionika) u našem lancu vrijednosti,
- osiguravamo pravo na pristup informacijama o obvezama i pravima koje proizlaze iz radno-pravnog odnosa zaposlenika s Grupom,
- potičemo sustav suradnje s dionicima temeljen na uzajamnom povjerenju i poštivanju,
- promoviramo politike zaštite prava žena i djece, zaštitu prava nacionalnih manjina te zaštitu osoba s invaliditetom i drugih skupina za koje je uočena potreba angažiranog pristupa zaštiti njihovih ljudskih prava, posebice u domeni radnog prava (ranjive skupine),
- u marketinškim, oglašivačkim i komunikacijskim aktivnostima, osiguravamo poštovanje ljudskih i dječjih prava te suzbijamo svaki potencijalni oblik diskriminacije.



politika

**RAZVOJA I
UPRAVLJANJA UČINKOM
LJUDSKIH POTENCIJALA**



STREMIMO PRUŽANJU TRŽIŠNIH I KOMUNALNIH USLUGA VISOKE KVALITETE, PRITOM VODEĆI RAČUNA O KONTINUIRANOM PROFESIONALNOM RASTU I RAZVOJU SVOJIH ZAPOSLENIKA KAO NAJZNAČAJNIJEM RESURSU.

Cilj Grupe je, osigurati održivost poslovanja i upravljanja profesionalnim rastom i razvojem svojih zaposlenika, kako bi se poboljšalo njihovo zadovoljstvo i, posljedično njihova radna učinkovitost te razvila korporativna kultura koja podržava inovacije, odgovornost i izvrsnost.

Ova Politika primjenjuje se na sve zaposlenike Grupe, bez obzira na njihovu razinu, funkciju ili mjesto rada. Politika obuhvaća sve aspekte razvoja i upravljanja učinkom.

U ODNOSU NA RAZVOJ I UPRAVLJANJE UČINKOM LJUDSKIH POTENCIJALA, NAŠA NIT VODILJA JE:

- radnička prava, zdravo i sigurno radno okruženje za sve zaposlenike bez obzira na njihov radno-pravni status,
- usklađenost sa zakonodavnim okvirom u smislu uspravljanja ljudskim potencijalom, uz primjenu dobre prakse, kultura mogućnost za usavršavanje i razvoj vještina,
- jednakost prilika, pravedno postupanje, nepristran tretman i jednake mogućnosti za sve zaposlenike neovisno o spolu, boji kože, rasi, nacionalnom ili etničkom podrijetlu, vjeri ili svjetonazoru, invaliditetu ili drugom statusu kao što je dob, bračno i obiteljsko stanje, seksualna orijentacija i rodni identitet, ekonomsko i društveno porijeklo ili bilo koje drugo zaštićeno svojstvo,
- dostupnost informacija o radničkim pravima (kolektivnom ugovoru, pravilniku o radu, načinu prijave povrede radničkih prava), uputama za rad i uputama za rad na siguran način,
- jasna i transparentna komunikacija o ciljevima i očekivanjima od zaposlenika,
- povratna informacija o kvaliteti rada te, kada je moguće, povezivanje sa stimulacijom i nagrađivanjem,
- praćenje učinkovitosti i razvijanje sustava povećanja učinkovitosti uz implementaciju dobrih poslovnih praksi,
- inovativni pristup razvoju ljudskih potencijala, prilagođavajući metode i alate promjenama u poslovnom okruženju i potrebama zaposlenika,
- ispitivanje zadovoljstva zaposlenika (kroz radničke skupove, radionice, kolektivno pregovaranje i prisustvo na terenu) i uključivanje radnika i predstavnika radnika u odlučivanje,
- politika otvorenih vrata,
- onboarding proces, tj. proces uvođenja u posao,
- sustav unutarnje vertikalne i horizontalne mobilnost zaposlenika, koja omogućuje osobni i poslovni rast i razvoj, kao i napredovanje zaposlenika,
- ravnoteža poslovnog i privatnog života,
- postojano unapređenje sustava korporativnog upravljanja s ciljem povećanja radničkih prava, inkluzije, brige o ranjivim skupinama i prevencije ozljeda na radu, diskriminacije itd.,
- primjerena plaća te jednakost u primanjima između muškaraca i žena,
- uključivanje ranjivih skupina i poboljšanje rodne ravnoteže na vodećim pozicijama.



politika

ODNOSA PREMA KONKURENCIJI

**OVOM POLITIKOM
ISKAZUJEMO
POSVEĆENOST TZV. FAIR
PLAYU U ODNOSU NA
ZAKONITOSTI TRŽIŠTA,
VOĐENJE TRŽIŠNIH
UTAKMICA I ODNOS
PREMA KONKURENCIJI.**

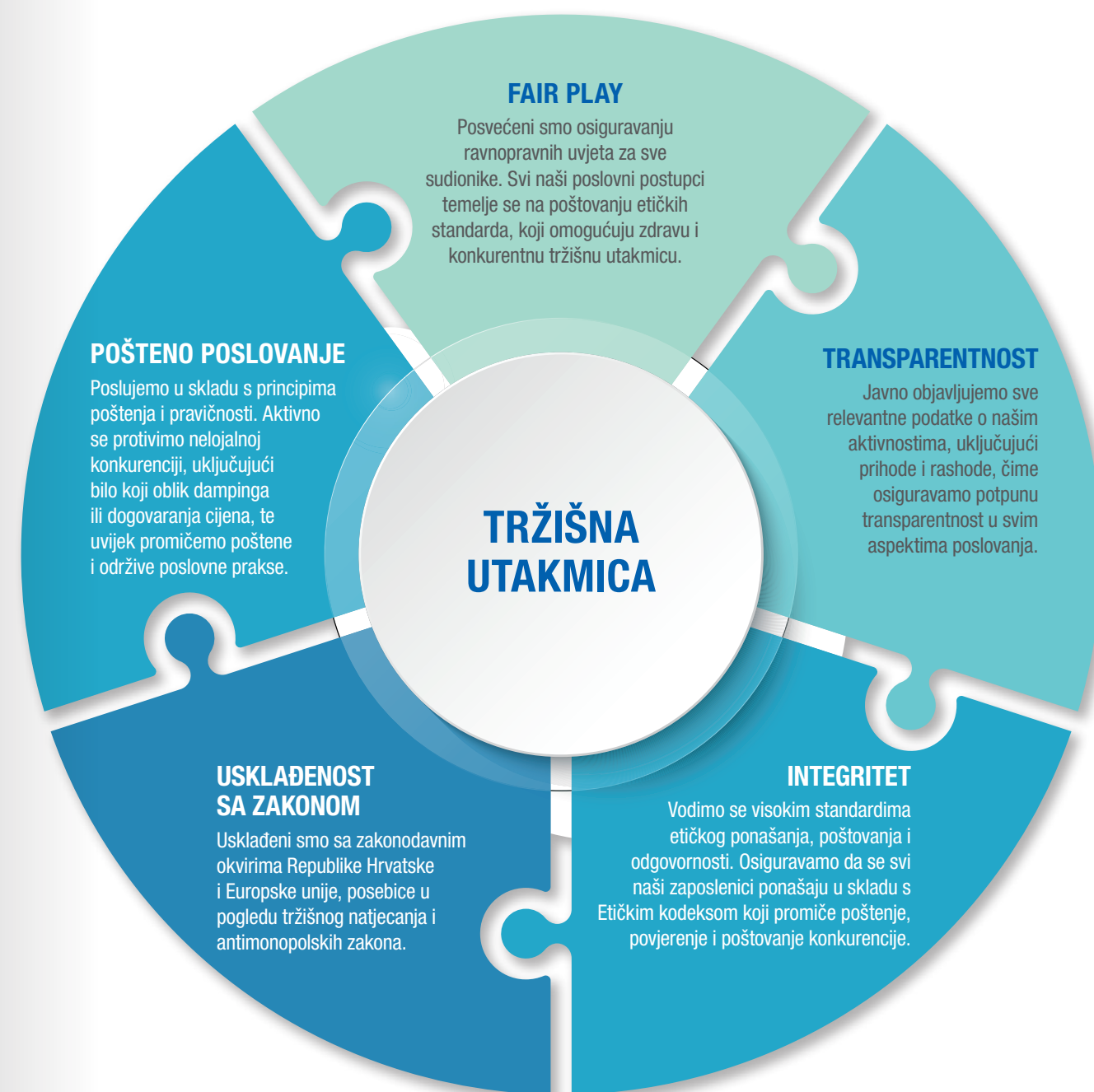
Primarno pružamo usluge od općeg gospodarskog (javnog) interesa koje obavljamo po načelima javne službe (regulirano je Zakonom o komunalnom

gospodarstvu). Međutim, u manjem dijelu pružamo i tržišno orijentirane usluge

U TRŽIŠNIM UTAKMICAMA, VODIMO SE SLIJEDEĆIM NAČELIMA:

- u procesima formiranja i pružanja usluga, dijelimo komunalne od tržišno orijentiranih djelatnosti,
- usklađeni smo s zakonodavnim i strateškim okvirom Republike Hrvatske i Europske unije o tržišnom natjecanju i zaštiti navedenog, pritom posebnu pažnju vodeći o antimonopolskim zakonima i zakonima o zaštiti tržišnog natjecanja,
- aktivno se nadmećemo s našim konkurentima, na način koji omogućuje i podržava ravnopravnu tržišnu utakmicu,
- surađujemo s različitim dobavljačima odabranim isključivo putem javnih natječaja, kako bi se spriječila ovisnost o jednom izvoru i potaknula zdrava konkurencija,
- javno objavljujemo podatke i informacije o obavljanju aktivnosti iz vlastitog djelokruga kako bi se sve zainteresirane strane i javnosti informiralo o našem djelovanju i spriječio svaki oblik monopola ili monopolske pozicije,
- redovito izvještavamo najširu javnost, uključujući i konkurentne (putem mrežnih stranica) o vlastitom poslovanju, kao i omjeru ostvarenih prihoda i rashoda na godišnjoj razini,
- u svojem poslovanju primjenjujemo javno objavljeni Etički kodeks, kako bi se propisalo ponašanje zaposlenika u skladu s visokim standardima etike i poštenja, a što se primjenjuje i na odnos s konkurencijom (izravnom i/ili neizravnom),
- svoje poslovanje temeljimo na promicanju fer igre, održavanju povjerenja krajnjih korisnika i poslovnih partnera, kao i osiguranju dugoročne održivosti u djelovanju,
- nastojimo uspostaviti okruženje pogodno za nastanak inovacija kako bi se stvorila svojevrsna zdrava konkurentska prednost Grupe,
- Grupa se u formiranju cijenovnih politika odmiče od svakog oblika dampainga ili ostalih radnji koje predstavljaju nelojalnu konkurenciju,
- prema konkurentima na tržištu odnosimo se s poštovanjem i dužnom pažnjom,
- zabranjen je bilo koji oblik dogovaranja cijena, uključujući fiksiranje cijena s konkurentima,
- kontinuirano i dosljedno informiramo i educiramo naše zaposlenike o relevantnim zakonima te njihovim obvezama i odgovornostima u smislu pružanja usluga na tržištu i odnosa prema konkurentima,

- u korištenju državnih i nadnacionalnih (onih iz izvora Europske unije) potpora, primjenjujemo hrvatska i europska pravila o državnim potporama te javnim poduzećima i uslugama,
- surađujemo s javnim tijelima zaduženima za provođenje zakonodavnog i strateškog okvira tržišnog natjecanja na razini Republike Hrvatske i prema potrebi, Europske unije,
- jasno definiramo odgovornosti za poštivanje ove Politike na svim organizacijskim razinama Grupe,
- redovito provodimo unutarnje revizije i nadzore kako bi se osigurala usklađenost aktivnosti iz djelokruga Grupe s ovom Politikom,
- uspostavili smo sigurne i povjerljive mehanizme za prijavu sumnji na nepravilnosti,
- pravovremeno provodimo istrage o prijavljenim potencijalnim nepravilnostima te primjenjujemo odgovarajuće sankcije.





politika

PREVENCIJE KORUPCIJE



MI, GRUPA ZAGREBAČKI HOLDING, POSVEĆENI SMO BORBI PROTIV KORUPCIJE KAO NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA U SVIM NJEZINIM OBLICIMA.

Slijedimo afirmaciju pristupa nulte stope tolerancije prema nezakonitim ili neetičnim poslovnim postupcima te ne sudjelujemo niti u jednom poslovnom odnosu za koji postoji opravdana sumnja da je riječ o mitu, korupciji ili sukobu interesa.

Pristupom usklađenosti s propisima i etičkim standardima, definirali smo i uspostavili mehanizme za prepoznavanje, sprječavanje i sankcioniranje potencijalnih koruptivnih aktivnosti koje kontinuirano unapređujemo.

U POSLOVANJU, NAŠ PRISTUP BORBI PROTIV KORUPCIJE TEMELJI SE NA SLJEDEĆIM ODREDNICAMA:

- Preventivno djelovanje definiranjem skupa pravila, internih načela i pouzdanih procedura u svim poslovnim procesima.
- Definiranje rizičnih poslovnih područja i nadzor nad provedbom antikorupcijskih mjera u tim područjima.
- Dobro upravljanje- organizacijskom strukturom, procedurama, nadzornim i izvještajnim procesima te internim kontrolama.
- Poštivanje načela Etičkog kodeksa kojim su propisana načela, smjernice i zahtjevi zakonitog, etičnog i profesionalnog poslovanja. Svako postupanje zaposlenika protivno odredbama Etičkog kodeksa, predstavlja težu povredu prava iz radnog odnosa.
- Implementacija povjerljivog i sigurnog načina za prijavu svih vrsta nepravilnosti i zaštitu prijavitelja nepravilnosti, bez straha od odmazde za prijavitelje.
- Zajamčeno pravokorisnicima pristup informacijama, jačanjem otvorenosti, transparentnosti i javnosti rada i sužavanjem prostora za koruptivne aktivnosti.
- Neodobravanje donacija niti sponzorstva čiji je cilj pribavljanje povoljnijih poslovnih uvjeta. Transparentni smo pri procjeni podnositelja zamolbe/zahtjeva i u postupku odobravanja.
- Detaljne procedure vezane uz darivanje i pozive u cilju osiguranja neovisnosti i nepristranosti. Našim zaposlenicima nisu dopuštena postupanja koja stvaraju obvezu favoriziranja, povlaštenog tretmana ili bilo kakve protuusluge.
- Poslovni odnosi s dobavljačima, konzultantima, posrednicima, poslovnim partnerima i drugim osobama temeljeni na sveobuhvatnoj procjeni i jasnim kriterijima, uz poštivanje jasne i transparentne procedure.
- Postupci zapošljavanja temeljeni na pravednosti, provedbi selekcijskih metoda i komparativnoj procjeni kandidata, koji osiguravaju nepristran pristup.
- Uređeno financijsko upravljanje i sustavi unutarnjih kontrola.
- Transparentni i zakonski utemeljeni postupci javne nabave.
- Transparentno upravljanje i raspolaganje imovinom.
- Upravljanje rizicima.
- Edukacija zaposlenika s ciljem podizanja svijesti zaposlenika i osnaživanja u prepoznavanju suspektih situacija i rješavanja istih.



politika

KIBERNETIČKE SIGURNOSTI





KAO GRUPA ZAGREBAČKI HOLDING, SVAKODNEVNO SE OSLANJAMO NA MREŽNE I INFORMACIJSKE SUSTAVE KOJI OMOGUĆUJU PRUŽANJE KLJUČNIH KOMUNALNIH I TRŽIŠNIH USLUGA GRAĐANIMA ZAGREBA. SVJESNI SMO DA STABILNOST, POUZDANOST I SIGURNOST DIGITALNE INFRASTRUKTURE IZRAVNO UTJEČU NA KVALITETU ŽIVOTA NAŠIH KORISNIKA TE NA OTPORNOST ZAJEDNICE U CJELINI.

Kibernetička sigurnost je sastavni dio suvremenog, odgovornog, održivog i transparentnog poslovanja. Svoje djelovanje u području kibernetičke sigurnosti provodimo sukladno nacionalnom regulatornom okviru i mjerama propisanim kroz Zakon o kibernetičkoj sigurnosti i druge provedbene propise.

U svom djelovanju štitimo kritične usluge, podatke i sustave, a prepoznavamo i svoju širu ulogu u jačanju

sigurnosti zajednice i otpornosti digitalnog prostora grada Zagreba.

Ovom Politikom izgrađujemo okvir koji omogućuje provedbu strateških ciljeva dugoročne zaštite naših resursa, podršku digitalnoj transformaciji i sigurnu komunikaciju sa svim dionicima.

■ NAČELA KIBERNETIČKE SIGURNOSTI

U svom djelovanju vodimo se sljedećim načelima:

- Štitimo povjerljivost, cjelovitost, dostupnost i autentičnost podataka kojima upravljamo.
- Uspostavljamo i održavamo sustav upravljanja kibernetičkim rizicima, utemeljen na procjeni prijetnji i utjecaja na kontinuitet naših usluga.
- Osiguravamo sigurnost digitalne infrastrukture, uključujući mrežne i informacijske sustave, cloud okruženja, ICS/OT sustave i udaljene radne pristupe.
- Kontinuirano pratimo, detektiramo i reagiramo na sigurnosne incidente, uz jasne mehanizme prijave nadležnim tijelima i brzih mjera oporavka.
- Upravljamo sigurnošću lanca opskrbe, postavljajući jasne zahtjeve partnerima, dobavljačima i izvođačima s pristupom našim sustavima.
- Provodimo edukaciju i podižemo svijest zaposlenika i korisnika, jer je ljudski faktor ključan za uspješnu zaštitu digitalnih resursa.
- Primjenjujemo regulatorne zahtjeve i najbolje prakse kako bismo osigurali najvišu razinu sigurnosti i otpornosti.
- Sustavno unapređujemo kibernetičku sigurnost, prateći tehnološke trendove i razvijajući sigurnosne procese, alate i vještine.

■ NAŠA PREDANOST KIBERNETIČKOJ SIGURNOSTI

U nastojanju da zaštitimo građane, korisnike, zaposlenike i poslovne procese, usmjereni smo na sljedeće aktivnosti:

- osiguravamo stabilnost i sigurnost usluga od ključnog značaja za grad Zagreb i poslovanje Grupe,
- proaktivno identificiramo prijetnje i ranjivosti, te uvodimo mjere za njihovo sprječavanje ili umanjivanje,
- jasno definiramo odgovornosti i nadzorne mehanizme, uključujući provedbu internih i vanjskih revizija,
- vodimo odgovornu evidenciju sigurnosnih događaja, temeljenu na kontinuiranom praćenju i analizi,
- uspostavljamo planove kontinuiteta poslovanja i oporavka od katastrofa, kako bismo osigurali pouzdano pružanje usluga i u izvanrednim situacijama,
- jamčimo transparentnost prema dionicima, uključujući korisnike, partnere i nadležna tijela,
- primjenjujemo načela „security by design“ i „security by default“ u razvoju i upravljanju novim tehnologijama i sustavima,
- promičemo kulturu digitalne sigurnosti, gdje je svaki zaposlenik sustavno informiran i prepoznaje svoju ulogu u zaštiti organizacije.

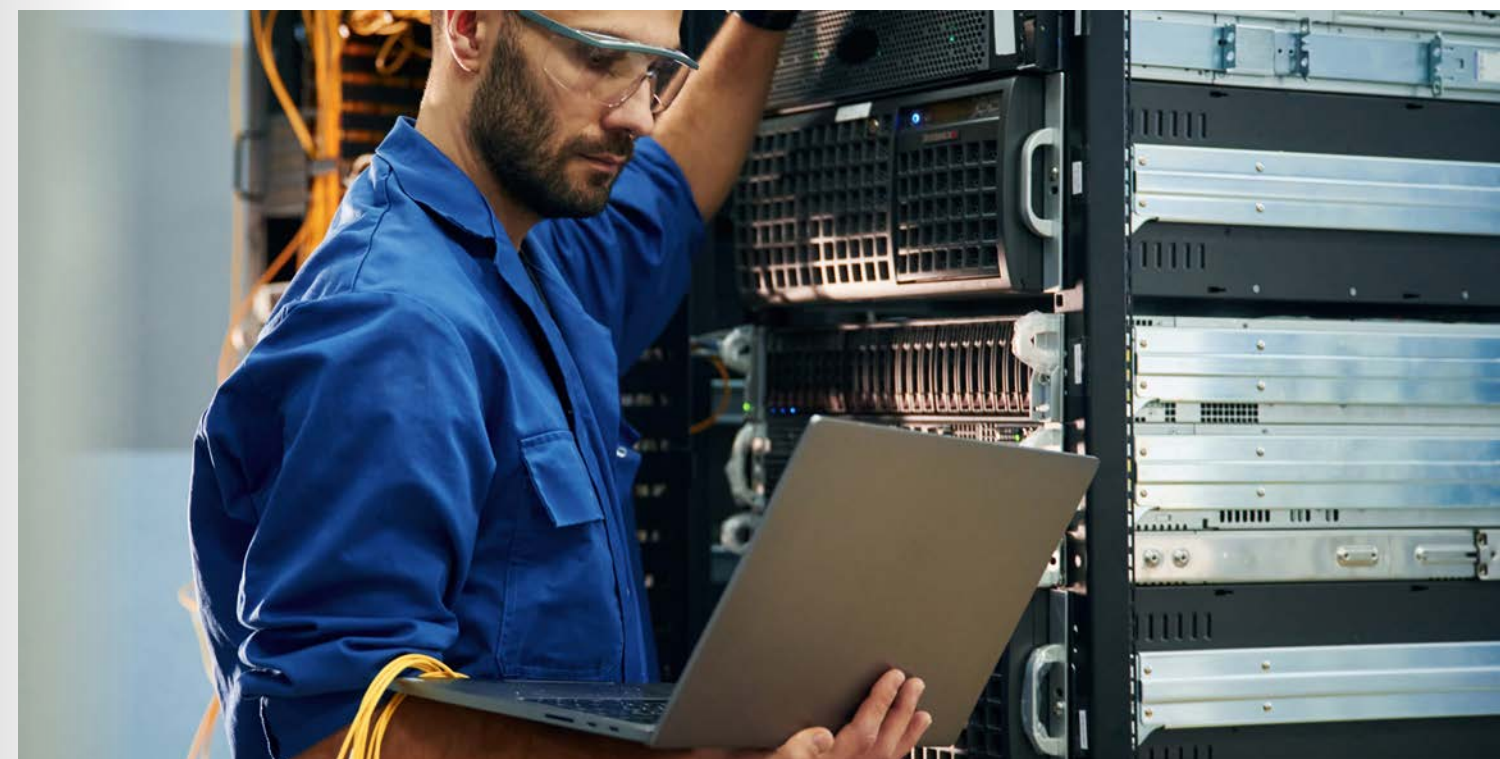
■ NAŠA ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI

U potpunosti smo svjesni važnosti digitalne infrastrukture koju održavamo te utjecaja koji ona ima na društvo, zato:

- djelujemo odgovorno i transparentno,
- pružamo sigurne i pouzdane digitalne usluge,
- štitimo podatke građana, korisnika i partnera,
- doprinosimo otpornoj i sigurnoj zajednici,
- gradimo kibernetičku sigurnost kao sastavni dio javnog interesa.

ZGH Grupa kontinuirano ulaže u razvoj i unapređenje sustava kibernetičke sigurnosti, te osigurava da naše poslovanje ostane usklađeno sa zakonodavstvom, najboljim praksama i potrebama naših korisnika.

Ovom Politikom potvrđujemo svoju predanost sigurnom, odgovornom i transparentnom upravljanju digitalnom infrastrukturom i kibernetičkim prostorom, u službi građana Zagreba i održivog razvoja zajednice



ODGOVORNOST ZA PROVEDBU POLITIKA

UPRAVA ZAGREBAČKOG HOLDINGA: Odgovorna je za nadzor nad implementacijom ove politike te osiguranje potrebnih resursa za njezinu provedbu.

PODRUŽNICE, KORPORATIVNI SEKTORI I POVEZANA DRUŠTVA: Organizacijske jedinice odgovorene su za provođenje politike unutar svojih operacija i za redovito izvještavanje o postignućima i izazovima.

ZAPOSLENICI: Zaposlenici su odgovorni za provedbu politika u svom svakodnevnom radu i za aktivno sudjelovanje u inicijativama ZGH Grupe.

PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE:

ZGH Grupa će uspostaviti sustav za redovito praćenje učinkovitosti provedbe politika. Rezultati praćenja bit će dokumentirani i analizirani kako bi se identificirale prilike za poboljšanje. Redoviti izvještaji bit će dostupni javnosti i dionicima u vidu Izvještaja o održivosti.



zgh.hr