



ZAGREBAČKI HOLDING

knjiga

**POLITIKA**

VERZIJA 1.1



Grupa Zagrebački Holding

# KNJIGA POLITIKA ZGH GRUPE

---

siječanj 2025.  
verzija 1.1



ZAGREBAČKI  
HOLDING

Odobrila 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 UNAPRJEĐENJA USLUGA, ZAŠTITE PRAVA, ZDRAVLJA I SIGURNOSTI KRAJNJIH KORISNIKA | 24 |
| POLITIKA RAZNOLIKOSTI, ZAŠTITE LJUDSKIH I DJEČJIH PRAVA TE ZAŠTITE OD DISKRIMINACIJE  | 28 |
| POLITIKA RAZVOJA I UPRAVLJANJA UČINKOM LJUDSKIH POTENCIJALA                           | 33 |
| POLITIKA ODNOSA PREMA KONKURENCIJI                                                    | 37 |
| POLITIKA PREVENCIJE KORUPCIJE                                                         | 40 |
| ODGOVORNOST ZA PROVEDBU POLITIKA                                                      | 44 |
| PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE                                                              | 44 |

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 izveštavamo 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.





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

**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

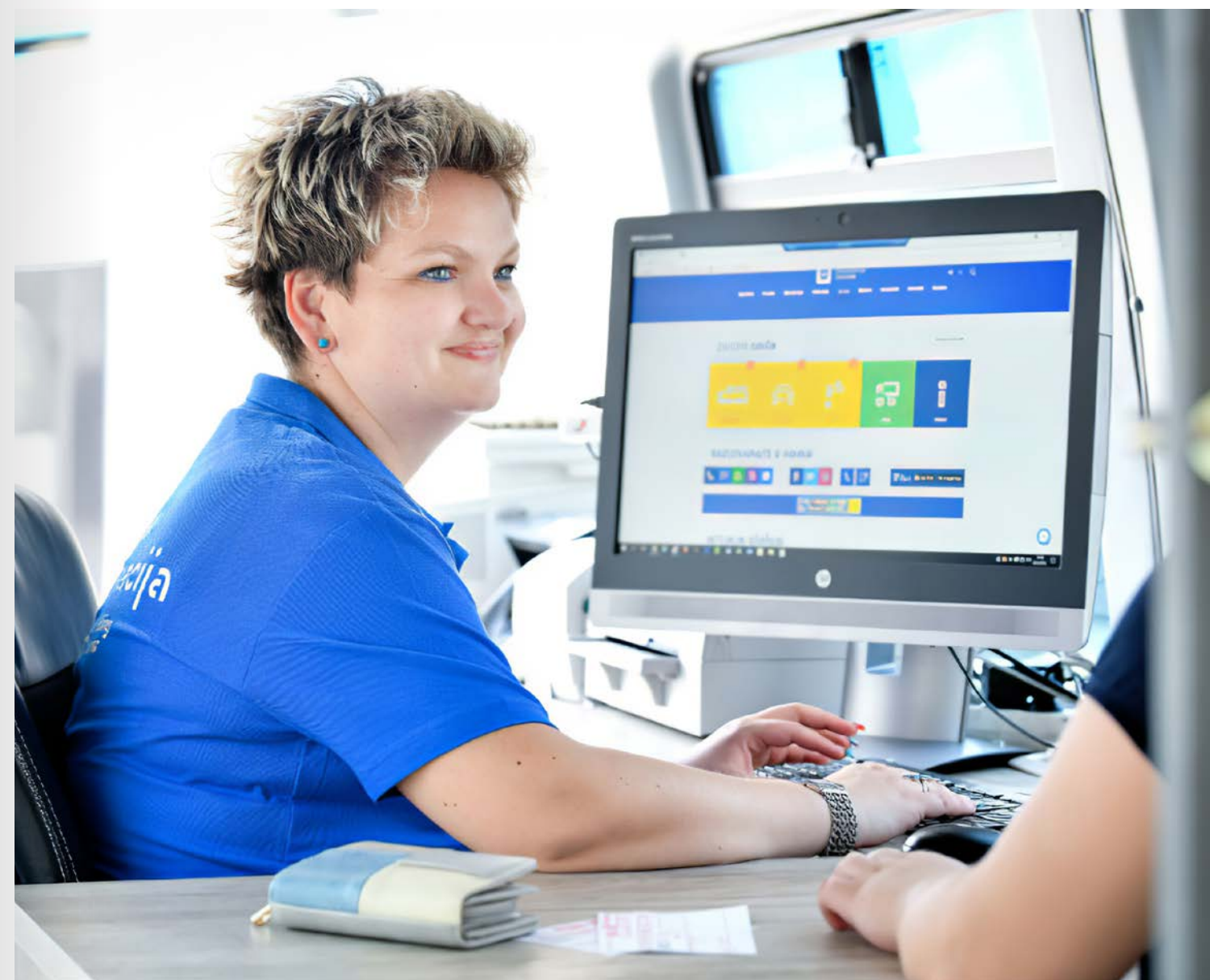
- osiguravamo pristup osnovnim uslugama
- doprinosimo lokalnom blagostanju i uključenosti

#### 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.**

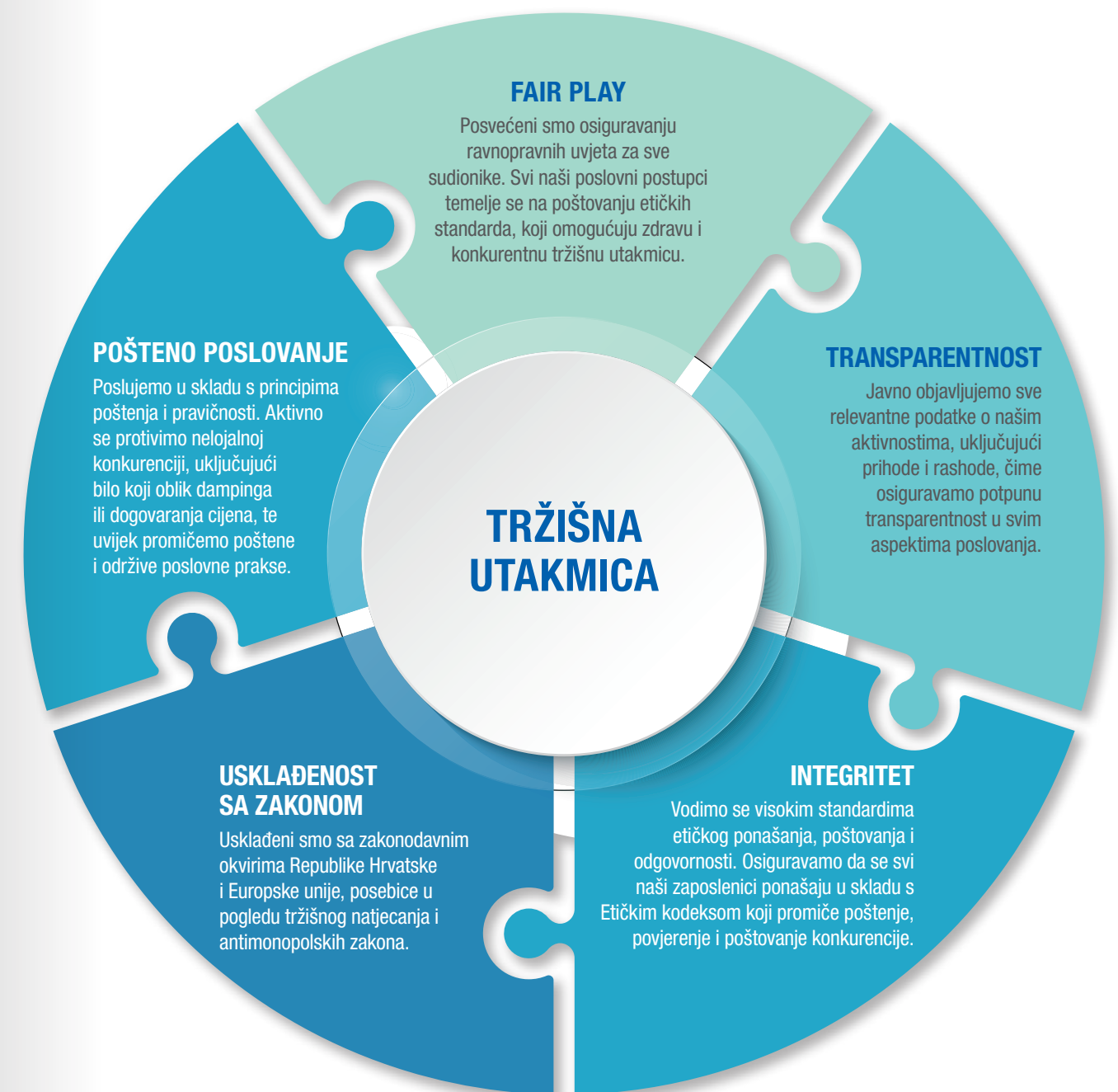
Primarno pružamo usluge od općeg gospodarskog (javnog) interesa koje obavljamo po načelima javne službe (regulirano je Zakonom o komunalnom

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.



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