



AGENCIJA ZA KOMERCIJALNU DJELATNOST



**GODIŠNJE NEFINANCIJSKO IZVJEŠĆE**  
**AGENCIJE ZA KOMERCIJALNU DJELATNOST**  
**I POVEZANA DRUŠTVA ZA 2018.**

## **OPĆI PODACI**

NAZIV: AKD d.o.o.  
PUNI NAZIV: Agencija za komercijalnu djelatnost proizvodno, uslužno i trgovačko d.o.o.  
SJEDIŠTE: Savska cesta 31, Zagreb  
MB: 3751970  
OIB: 58843087891  
MBS: 080020427 Trgovački sud u Zagrebu

TEMELJNI KAPITAL: 232.000.000 kuna

OSNOVNA DJELATNOST: Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o. tvrtka je od posebnog interesa Republike Hrvatske, upisana u evidenciju nadležnog ministarstva kao davatelj usluga certificiranja koja obavlja usluge izdavanja kvalificiranih certifikata, te pravna osoba ovlaštena za obavljanje poslova izdavanja kvalificiranih certifikata građanima RH na elektroničkoj osobnoj iskaznici. AKD proizvodi osobne iskaznice, putovnice, vize, vozačke i druge zaštićene tiskovine, razvija napredna IT rješenja u području identiteta i sigurnost, te pruža usluge bankarskom sektoru.

BROJ ZAPOSLENIH: na dan 31. prosinca 2018. - 338 djelatnika

## **OPĆI PODACI - POVEZANA DRUŠTVA**

NAZIV: AKD-ZAŠTITA d.o.o.  
SJEDIŠTE: Savska cesta 28, Zagreb, Hrvatska  
MB: 1161121  
OIB: 09253797076  
MBS: 080024872 Trgovački sud u Zagrebu  
TEMELJNI KAPITAL: 15.000.000 kuna

OSNOVNA DJELATNOST: Osnovna djelatnost AKD - Zaštite d.o.o. je pružanje usluga fizičke zaštite osoba, imovine i objekata, usluge osiguranja prijevoza novca i vrijednosti i usluge tehničke zaštite.

Ovisno društvo je u 100%-tnom vlasništvu Matice.

BROJ ZAPOSLENIH: na dan 31. prosinca 2018. - 863 djelatnika

NAZIV: HRVATSKI NOVČARSKI ZAVOD d.o.o.

SJEDIŠTE: Svetonedeljska cesta 2, Sveta Nedelja

MB: 0318396

OIB: 13018705268

MBS: 080016733 Trgovački sud u Zagrebu

TEMELJNI KAPITAL: 40.906.800 kuna

OSNOVNA DJELATNOST: Osnovna djelatnost Hrvatskog novčarskog zavoda d.o.o. je proizvodnja novca i medalja od zlata i drugih plemenitih metala, proizvodnja kovanog i prigodnog optjecajnog novca, proizvodnja nakita i srodnih proizvoda, trgovina zlatom i drugim plemenitim metalima, jubilarnim kovanim novcem i medaljama od zlata i drugih plemenitih metala, izrada registarskih pločica te druge s nabrojanim povezane i registrirane djelatnosti.

Ovisno društvo je u 57,40%-tnom vlasništvu Matice te u 42,60%-tnom udjelu Hrvatske narodne banke

BROJ ZAPOSLENIH: na dan 31. prosinca 2018. godine 46 djelatnika

## **AGENCIJA ZA KOMERCIJALNU DJELATNOST D.O.O.**

Agencija za komercijalnu djelatnost je tvrtka specijalizirana za proizvodnju osobnih iskaznica, putovnica, viza, vozačkih dozvola, razvija napredna IT rješenja u području identiteta i sigurnost, te pruža usluge bankarskom sektoru. AKD je upisan u evidenciju nadležnog ministarstva kao davatelj usluga certificiranja koja obavlja usluge izdavanja kvalificiranih certifikata a ujedno je i pravna osoba ovlaštena za obavljanje poslova izdavanja kvalificiranih certifikata građanima RH na elektroničkoj osobnoj iskaznici.

Područje poslovanja obuhvaća područje razvoja, proizvodnje i individualizacije fizičkih i elektroničkih dokumenata, kartica i drugih identifikacijskih rješenja, pružanja usluga klijentima i javnih usluga te tisak visoko kvalitetnih, sigurnosno osjetljivih tiskovina.

Postojeći proizvodni program formirao se prema kriteriju potreba nacionalnog tržišta, no proizvodni program s kojim je AKD započeo, u kontekstu sadašnjih svjetskih trendova, promijenio je svoj oblik, unaprijedio funkcionalnost i tehnologiju proizvodnje diktatom međunarodnih standardiziranih zahtjeva. Može se reći da dobiva nove karakteristike te da postaje stručniji i sve podložniji potrebi stalnih unaprjeđenja, visoke specijalizacije i supstitucije. Zajedno s promjenama proizvodnog programa - transformacijom i dodanom vrijednošću proizvoda mijenjala se i unutrašnja struktura, tehnološka opremljenost, strateška usmjerenost i kadrovska profiliranost AKD-a.

AKD je vremenom krenuo u preobrazbu iz grafičke kuće u tvrtku specijaliziranog proizvodnog programa neophodnog za funkcioniranje države i njezinih institucija. Na tom putu informacijska tehnologija postala je nezaobilazan čimbenik proizvodnih procesa i proizvoda. AKD ima pred sobom cilj pratiti i primjenjivati trendove u ICT i grafičkoj industriji na inovativan način, prilagođavajući ili supstituirajući svaki proizvod i uslugu točno određenim potrebama i traženim funkcionalnostima svojih poslovnih partnera/kupaca te javnim potrebama, stvarajući tako platforme za daljnja unaprjeđenja i tržišne iskorake. Naša projekcija budućnosti rast će na viziji koja će biti okrenuta prema dostizanju razine inovativnog kreatora promjena.

### **Misija, vizija, strateški ciljevi**

#### **Misija**

Pouzdan identitet za mobilnog čovjeka i usluge povjerenja u povezanom svijetu.

#### **Vizija**

Kvaliteta, sigurnost i dostupnost proizvoda, usluga i rješenja u području identiteta i sigurnosti.

## **STRATEŠKI CILJEVI**

- Razvijati identifikacijske dokumente te nove proizvode i usluge u području identiteta i sigurnosti.
- Inovativnim rješenjima, organizacijskim i funkcionalnim unaprjeđenjima povećati dodanu vrijednost postojećim proizvodima i uslugama.
- Stvarati poslovno-tehnološka rješenja koja pospješuju učinkovito djelovanje državne uprave te omogućuju gospodarski razvoj društva i dobrobit šire društvene zajednice.
- Učvrstiti poslovne odnose, stvarati poslovne prilike, širiti poslovanje te povećavati ekonomsku uspješnost na domaćem i inozemnom tržištu.
- Zapošljavati, razvijati, promovirati i zadržati visokomotivirane i izvrsne radnike koji izgrađuju korporativnu kulturu te inspiriraju i ostvaruju našu misiju, viziju i strateške ciljeve.

## **POLITIKA SUSTAVA UPRAVLJANJA**

Definiranjem politika sustava upravljanja AKD d.o.o. se opredijelio za sustavno i učinkovito upravljanje kvalitetom i sigurnošću svojih proizvoda i usluga, za odgovorno i djelotvorno upravljanje energijom i zaštitom okoliša, održivim razvojem i društveno odgovornim poslovanjem.

Sustavi upravljanja omogućavaju nam ispunjenje zakonskih obveza i osiguravaju dokaze da je poslovanje AKD-a usklađeno s upravljačkim postupcima koje propisuju europske ETSI i CEN norme i koji su kao najbolja praksa iskazani međunarodnim norama ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO/IEC 27001, Integraf ISO 14298, ISO 12647, PCI CPS i SA 8000.

Sustav upravljanja kvalitetom temelji se na načelima usmjerenosti prema zadovoljenju zahtjeva kupaca, na kontinuiranom poboljšavanju procesa i na razvoj partnerskih odnosa, osiguravajući tako kvalitetan proizvod i uslugu.

Sustavi upravljanja energijom i zaštitom okoliša ugrađeni su u sve naše poslovne procese te predstavljaju neizostavne čimbenike u strategiji razvoja, poštivanju zakonskih obveza i dokaz su odgovornog odnosa prema energetske resursima i zaštiti okoliša.

Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću potpuno je posvećen zaštiti povjerljivosti svih podataka, integriteta i raspoloživosti cjelokupne materijalne i nematerijalne imovine, a u cilju unaprjeđenja sigurnosti poslovanja, očuvanja ugleda te održanja konkurentske prednosti.

Sustav upravljanja proizvodnjom unaprjeđuje postupke dizajniranja, izrade i individualizacije dokumenata i tiskovina, jamčeći pritom najvišu razinu kvalitete i sigurnosti koju poznaje grafička industrija.

Upravljanje načelima društvene odgovornosti u središte politika stavlja radnika, njegova radna i druga univerzalna ljudska prava, zdravlje i sigurnost na radnom mjestu, pravnu zaštitu i motiviranost za stjecanje novih znanja sukladno međunarodnim konvencijama i drugim međunarodnim normama koje je Republika Hrvatska ratificirala.

Proizvodi i usluge AKD-a podvrgnuti su neovisnim ispitivanjima i ocjenjivanjima kako bi dokazali kvalitetu i sigurnost, te tako pomogli ostvarenju vizije razvoja elektroničkog poslovanja u Republici Hrvatskoj.

Smatramo da uspjeh i održivi razvoj AKD-a dolazi kao rezultat sposobnosti organizacije da dugoročno planira i postigne svoje ciljeve, poklanjajući pritom pozornost potrebama i očekivanjima svih skupina dionika podjednako: radnicima, kupcima, dobavljačima, vlasnicima, partnerima i široj društvenoj zajednici.

AKD će sve upravljačke odluke donositi na načelu dobrog upravljanja koje se zasniva na uvažavanju stvarnih i mjerljivih činjenica i argumenata, pravodobnosti informiranja, uključivanju svih zainteresiranih te redovitom analiziranju učinaka svih odluka.

Vizija sustava upravljanja AKD-a je kontinuiranim unaprjeđivanjem poslovanja i organizacijske kulture postići poslovnu izvrsnost.

U ostvarivanju ove vizije pokreću nas ciljevi:

1. poboljšati kvalitetu proizvoda i osigurati zadovoljstvo kupca;
2. unaprjeđivati sigurnost i djelotvorno upravljati rizicima;
3. brinuti o okolišu, racionalno upravljati energijom te pridonijeti konceptu održivog razvoja;
4. poboljšati uvjete rada i sigurnost radnika te razvijati društveno odgovorno poslovanje;
5. štititi privatnost i očuvati tajnost podataka;
6. sustavno izgrađivati povjerenje i pospješiti usklađenost poslovanja.

Naša poslovna strategija zasniva se na kontinuiranom unapređenju sustava upravljanja kojim se ostvaruju vizija, misija i strateški ciljevi AKD-a.

## **DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE i odnos s lokalnom zajednicom**

Pojam i praksa društveno odgovornog poslovanja, u najširem smislu, odnose se na sve aktivnosti AKD-a i na sveukupne odnose koje pri tome uspostavljamo. Polazište ove tvrdnje leži u činjenici da AKD preuzima punu odgovornost za vlastite aktivnosti, ne samo poslovne, već i one koje nadilaze sferu

isključivo ekonomskih interesa. Dakle, sve što AKD proizvodi, naša politika zaštite okoliša, dostupnost i ravnopravnost pri zapošljavanju, suzbijanje svih oblika diskriminacije neovisno o nacionalnosti, vjerskom ili političkom uvjerenju, aktivnosti u sindikatu ili bilo kojoj udruzi civilnog društva, socijalnom porijeklu i statusu, boji kože ili bilo kojoj tjelesnoj ili duhovnoj različitost. Ukupna politika, poslovna, socijalna i razvojna je aktivna, uvažava činjenicu različitosti u svakom segmentu hrvatskog društva, zasniva se na načelu „jednakosti u dostupnosti“.

Certificiranjem standarda SA 8000:2014 Social Accountability, o društvenoj odgovornosti, godine 2009. Agencija za komercijalnu djelatnost dobila je pisani dokument/certifikat Bureau Veritasa, najveće certifikacijske tvrtke u svijetu, kojim se nedvojbeno dokazujemo poslovnim partnerima kvalitetu naših poslovnih procesa, a posebice praksu poštivanju konvencija Međunarodne konfederacije rada, Vijeća Europe, preporuka i direktiva Europske komisije, Europskog parlamenta i hrvatskog zakonodavstva na području radnih i ljudskih prava zaposlenika i različitim oblicima potpore kvaliteti života i standarda građana Hrvatske. To znači konkretan doprinos i preuzimanje odgovornosti za razvoj lokalne zajednice (komunalnih aktivnosti) kroz podupiranje programa i inicijativa na području kulture, sporta, potreba branitelja, starijih, bolesnih i invalidnih osoba kao i programe namijenjene svestranom razvoju djece i mladeži.

Sukladno svemu navedenome, sa zadovoljstvom iskazujemo kako će AKD i dalje iznimnu odgovornost posvećivati odnosima s društvenom zajednicom na području cijele Republike Hrvatske, te osigurati sredstva za nastavak višegodišnjeg niza sudjelovanja u različitim projektima podupirući programe na području kulture, sporta, zaštite okoliša, programe namijenjene razvoju djece i mladeži, socijalnom djelovanju ..., te da ćemo i dalje sudjelovati u unaprjeđenju dobrobiti zajednice. Smatramo da uspjeh i održivi razvoj AKD-a dolazi kao rezultat sposobnosti tvrtke da dugoročno postignemo svoje ciljeve vodeći brigu o potrebama i očekivanjima svih interesnih skupina podjednako: kupaca i potrošača, radnika, vlasnika, dobavljača, partnera i šire društvene zajednice.

## **ZAŠTITA OKOLIŠA**

Sustav upravljanja okolišem u AKD-u sukladan je zahtjevima norme ISO 14000:2015 i integriran je s ostalim sustavima, opisan je kroz integriranu Politiku i Poslovnik sustava upravljanja, te dokumentirane procedure i ostale prateće zapise. Svi radnici, kupci i dobavljači svjesni su svoje uloge u sustavu upravljanja zaštitom okoliša, kao i s posljedicama do kojih može doći ukoliko se ne poštuju odredbe normi i svih implementiranih procedura. Stoga se u AKD-u redovno provode evaluacije aspekta okoliša, identifikacija zakonskih zahtjeva i provjera usklađenosti s istima, održavanje postojećih i razvoj novih proizvoda i usluga, provedba vježbi za pripravnost i odziva u izvanrednim situacijama te osposobljavanje radnika. Provode se mjerenja utjecaja tvrtke na okoliš – otpadne vode, otpad, potrošnja sirovina i energenata, nadzor nad strojevima i uređajima potrebnim za proizvodni proces, mjerenja čimbenika u radnom okolišu te mjerenja izloženosti pojedinim štetnostima prema normama s područja zaštite zdravlja na radu.

Sukladno Zakonu o gradnji (N.N. 151/13) dobiven je energetska certifikat za sve zgrade na lokaciji. Energetska obnova predstavlja najveći potencijal za energetske uštede na postojećim zgradama, a istodobno je prilika za njihovo osuvremenjivanje. Slijedom rezultata mjerenja, pokrenut je projekt učinkovitog korištenja energije za poboljšanje energetske učinkovitosti te njihovo provođenje radi utvrđivanja ušteta u energiji. Sukladno Zakonu o energetske učinkovitosti (N.N. 127/14) AKD se certificirao sukladno normi ISO 50001 – energetska učinkovitost, te je osvijestio novu dimenziju u korištenju i planiranju potrošnje energenata na lokaciji, što u konačnici rezultira financijskim uštedama i smanjenjem fizičkog obujma korištenih energetske resursa. Kao i u ranijim razdobljima, i u 2018. godini AKD je aktivno pratio ostvarenje zadanih ciljeva u području zaštite okoliša te usklađenost sa zakonskim i ostalim zahtjevima. S ciljem poboljšanja sustava upravljanja provedeni su interni auditi te su sukladno navedenom učinjene potrebne korektivne i preventivne radnje.

## **POLITIKA ZAPOŠLJAVANJA I SOCIJALNA POLITIKA**

***Zapošljavati, razvijati, promovirati i zadržati visokomotivirane i izvrsne radnike koji izgrađuju korporativnu kulturu te inspiriraju i ostvaruju misiju, viziju i strateške ciljeve AKD-a,*** ključan je strateški cilj koji sistematizira svu važnost aktivnosti vezanih uz područje upravljanja ljudskim resursima koji su potrebni za realizaciju svih strateških, razvojnih i operativnih aktivnosti poslovanja.

Prepoznavanje važnosti pitanja upravljanja ljudskim resursima te postojanje jasne strategije za njihovo upravljanje ključni su za osiguranje kompetitivne prednosti te dugoročni opstanak tvrtke. Procesu privlačenja, prepoznavanja i razvoja najvažnijih vrijednosti tvrtke – zaposlenika - pridonosi cjelokupna organizacija poslovanja, prepoznatljiv status kojeg tvrtka gradi u javnosti te vrijednosti koje zagovara svojim potezima.

Razvojni i poslovni uspjeh te postizanje kompetitivne prednosti svake tvrtke na tržištu, pa tako i AKD-a, ovisi o pojedincu u timu stoga je iznimno važno kontinuirano pratiti razvojni put zaposlenika, osnaživati pojedince i timove za aktivno sudjelovanje u ostvarenju izvrsnosti te usmjeriti njihove napore u postizanju zajedničkih ciljeva tvrtke.

Strategija upravljanja ljudskim resursima u AKD-u uključuje opće smjernice putem kojih organizacija namjerava zadržavati, razvijati i pribaviti ljudske resurse potrebne za provedbu i razvoj poslovnih ciljeva, stoga je unutar strategije AKD-a za razdoblje 2017. – 2021. definirano kontinuirano:

- prilagođavati organizacijsku strukturu poslovnoj strategiji i zahtjevima tržišta,
- unaprjeđivati edukacijsku praksu u poduzeću i
- poticati razvoj organizacijske klime i kulture.

S obzirom na postojeće imperativne stroge zakonske regulative i visoke sigurnosne zahtjeve koje nameće EU i kompetitivnost inozemne konkurencije, te sve brže uvođenje proizvoda baziranih na ICT tehnologijama, AKD posebnu pozornost usmjerava prema edukaciji stručnog IT kadra i stjecanju



potrebnih kompetencija i certifikata, i to ponajprije onih potrebnih za realizaciju poslovnih i razvojnih planova poduzeća. Također, AKD kontinuirano prilagođava organizacijsku strukturu stanju na tržištu osiguravajući si maksimalnu konkurentnost i praćenje relevantnih trendova, ponajprije u IT-ju s obzirom na zahtjeve tržišta i potrebnih kompetencija izvršitelja. Ovakvim sistematičnim pristupom pojedincu kroz praćenje radnog učinka, nagrađivanje i motiviranje, usavršavanje i razvoj, pridonijet će se efektima promjena u poduzeću.

Ranije prepoznata potreba za kreiranjem internog edukacijskog centra gdje bi svi zaposlenici na jednome mjestu i unutar same tvrtke mogli prisustvovati edukacijama različitog sadržaja zaživjela je u opsegu kojeg su definirali procesi, a interni programi edukacija ocrtavaju nekoliko prepoznatih vrijednosti koje predstavljaju vrijedan alat u kreiranju „učće organizacije“, a što se pozitivno odražava na klimu i kulturu čitavog poduzeća. U promatranom razdoblju održan je niz radionica i edukacija za djelatnike AKD-a iz različitih sektora poslovanja poduzeća, od IT-a do Sektora proizvodnje. Djelatnici su usvajali znanja koja su im od ključnog značaja u radu na tekućim projektima, ali i projektima koji su u fazi razvoja. Zaposlenici su u 2018. godini sudjelovali i na brojnim specijaliziranim sajmovima, radionicama i edukacijama koje pridonose specijalizaciji znanja, usavršavanju novih vještina te unaprjeđenju procesa u njihovim sektorima. Kako bi se kontinuirano poticala i razvijala klima za učenje, nastojat ćemo i dalje prepoznavati različite mogućnosti i učiniti ih dostupnima ciljanoj populaciji zaposlenika, kao što je sudjelovanje na raznim projektima za razvoj zaposlenika, od malih projekata do strateških zadataka, a sve u cilju razvoju timova te osobnom rastu i razvoju pojedinca.

Dodatno treba napomenuti kako zadovoljavanje zahtjeva eIDAS, VISA i Mastercard certifikacija podrazumijeva da osobe koje aktivno rade na certificiranim sustavima za pružanje usluga povjerenja i ostalim kriptografskim sustavima obavezno pohađaju edukacije iz područja sigurnosti informacijskih sustava na godišnjoj razini. Zahvaljujući i drugim obveznim edukacijama koje su vezane uz certifikate kojih je AKD nositelj, tvrtka uspješno drži korak s regulatornim zahtjevima i modernim trendovima na tržištu.

### **Organizacijska klima i kultura**

Zdravlje, sigurnost i dobrobit naših zaposlenika jedna su od najvećih vrijednosti AKD-a. U sklopu razvoja organizacijske klime i kulture odlučili smo sustavno pratiti relevantne kadrovske pokazatelje i intenzivno raditi na praćenju indikatora zdravlja naših zaposlenika te kreiranju cjelovitih programa koji proaktivno potiču zdravlje. Tijekom 2018. godine zaposlenici su na radnom mjestu imali mogućnost pohađati niz interaktivnih, edukativnih radionica, a uz sudjelovanje na najvećoj poslovnoj utrci u Hrvatskoj, AKD je poticao i druge sportske grupe i aktivnosti djelatnika tvrtke, između ostalog, predstavnici AKD-a su tradicionalno sudjelovali na Sportskim grafičkim igrama. U nadolazećem razdoblju planirano je i omogućavanje pristupa zaposlenicima benefit programu koji omogućava sudjelovanje u brojnim sportskim aktivnostima po vlastitu izboru.

Također, nastojimo se približiti skupinama visokoobrazovanih kandidata tehničke struke i zainteresirati ih za rad u AKD-u. Tako je uz već postojeći Ugovor o suradnji s Fakultetom organizacije i informatike, isti potpisan s Grafičkim fakultetom te Fakultetom elektrotehnike i računarstva.

Zaključno, procesi upravljanja ljudskim resursima u AKD-u podvrgnuti su kontinuiranoj procjeni i vrednovanju od strane vanjskih revizorskih kuća koje svake godine iznova potvrđuju njihov visok stupanj uređenosti. Volimo isticati kako funkcija upravljanja ljudskim resursima unutar AKD-a promiče sljedeće vrijednosti:

- zapošljivati kadrove koji će osigurati kompetitivnu prednost poduzeća;
- prepoznavati znanja i sposobnosti koje će osigurati prepoznatljivost i kompetitivnu prednost poduzeća;
- sprečavati interne konflikte koji blokiraju učinkovitost;
- zadržavati i razvijati izvrsnost zaposlenika;
- upravljati radnom uspješnošću i nagrađivanjem koji potiče izvrsnost,

a sve kako bi se osigurala realizacija proklamiranog strateškog cilja: ***Zapošljivati, razvijati, promovirati i zadržati visokomotivirane i izvrsne radnike koji izgrađuju korporativnu kulturu te inspiriraju i ostvaruju misiju, viziju i strateške ciljeve AKD-a.***

## **PRIMJENA KODEKSA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA**

AKD je odredbe kodeksa korporativnog upravljanja ugradio u svoje politike, procedure i pravilnike, posebice one koji se odnose na procese nabave, sve sukladno načelu tržišnog natjecanja, načelu jednakog tretmana, načelu zabrane diskriminacije, načelu uzajamnog priznavanja, načelu razmjernosti i načelu transparentnosti.

Cjelokupno poslovanje i vođenje Društava odvija se kroz primjenu internih akata, pravilnika, općih uvjeta poslovanja i nabave, etičkog kodeksa, društvenog ugovora i svih drugih zakonskih i podzakonskih akata RH koji uređuju pitanja i definiraju postupke poslovanja i upravljanja trgovačkim društvima. Ta načela i politike kontinuirano će primjenjivati u svim segmentima poslovanja pridonoseći na taj način unapređenju visokih standarda korporativnog upravljanja i transparentnosti poslovanja trgovačkih društava i drugih pravnih osoba od posebnog interesa za RH.

## **BUDUĆI RAZVOJ DRUŠTVA - AKD o.o.o.**

AKD više od 25 godina proizvodi osobne iskaznice, putovnice, vize, vozačke i druge zaštićene tiskovine, razvija napredna IT rješenja u području identiteta i sigurnost, te pruža usluge bankarskom sektoru. U portfelju projekata kojima se AKD bavi su najznačajniji razvojni projekti kroz koje nastaju rješenja i usluge temeljene na upotrebi kvalificiranih certifikata i elektroničke osobne iskaznice, te projekti temeljeni na drugim elektroničkim identitetima građana.

Na temelju iznesene Misije, vizije i strateških ciljeva poduzeća te Politike sustava upravljanja jasno je da AKD svoj razvoj nastavlja dalje kao moderna IT tvrtka čije je strateško usmjerenje - zadržati se u niši industrije sigurnosti i identiteta, a čemu svjedoče i razvojni projekti u 2019. i 2020.:

- Projekt Sustava evidencije prava otočana (SEOP) – daljnji razvoj
- Projekt naprednog sustava elektroničkog glasovanja e-vote
- Projekt Sustava obrade tahografskih podataka (SOTAH)
- Projekt sljedivosti duhanskih proizvoda
- Funkcionalna nadogradnja sustava eTahografa i razvoj GEN2 tahografskih kartica
- Daljnja nadogradnja i razvoj bankarskog portfelja
- Uspostava pristupa zbirkama podataka
- Uvođenje nove generacije osobne iskaznice
- Unaprjeđenja sigurnosnih elemenata putovnice RH
- Unaprjeđenja sigurnosnih elemenata markica za označavanje duhanskih proizvoda
- Projekt objedinjavanja funkcionalnosti osobne i zdravstvene iskaznice
- ADAM / PIUS poljoprivredni izvještajno-upravljajući sustav

## **HRVATSKI NOVČARSKI ZAVOD D.O.O.**

### **Misija, vizija i strategija**

Temeljni cilj Društva je pravovremeno osiguravanje kvalitetnog strateškog proizvoda za potrebe RH (kovan novac i registarske pločice). Uz navedeno, Društvo razvija i komercijalni program (prigodni novac, medalje i sl.)

Misija HNZ-a: Razvojem radnika i njihovih umijeća tradicijske proizvodnje u simbiozi s vrhunskom tehnologijom staviti naše proizvode iznad konkurencije prvenstveno na domaćem, ali i na inozemnom tržištu.

Društvo je osnovano godine 1993. za potrebe proizvodnje nacionalne valute (kovanice), a godine 2006. formira pogon za proizvodnju registarskih pločica za motorna vozila. Trenutno poduzeće isporučuje dva strateška proizvoda za potrebe RH, ujedno pridonoseći očuvanju i razvoju nacionalnog identiteta. Društvo je partner specifičnom dijelu društvene zajednice.

Društvo je nositelj ISO standarda ISO 9001, 14001 i 27001, koji su implementirani kroz interne akte i procedure. HNZ kontinuirano unaprjeđuje radne uvjete i radnu okolinu, uključujući sigurnost u radnome procesu, uvjete i izbor tehnologije koja ne šteti okolišu.

S obzirom na portfelj proizvoda i tehnologiju poduzeće ima mali broja specifičnih radnih mjesta na kojima rade kompetentni kadrovi uske specijalizacije. O promicanju prava i interesa radnika brine se i predstavnik radnika kao član Nadzornog odbora, između ostalog, i svojom prisutnošću na sjednicama Nadzornog odbora, a radnicima je omogućen i svakodnevni neposredni kontakt s poslodavcem. Tvrtka proklamira opća načela korporativnog upravljanja.

## **BUDUĆI RAZVOJ – POVEZANA DRUŠTVA**

### **HRVATSKI NOVČARSKI ZAVOD d.o.o.**

Budući razvoj HNZ-a ide u smjeru zadržavanja sadašnje visoke kvalitete proizvodnje optjecajnog kovanog novca, komercijalnog programa – proizvodnja prigodnog novca od zlata i srebra, prigodnih medalja, suvenirne medalje i proizvodnje registarskih pločica. Posebna će se pozornost usmjeriti na daljnji razvoj i jačanje procesa prodaje i marketinga, između ostalog, kroz jačanje organizacijskih rješenja i novog prodajnog mjesta maloprodaje. Uvođenjem napredne međunarodne prakse i standarda u uslugama kovanja, postojećim i novim kupcima ponudit će se nove usluge.

HNZ će nastaviti ulaganja u proizvodne procese, te unapređivanje svih poslovnih procesa s ciljem optimizacije proizvodnje i povećanja konkurentnosti.

## **AKD-ZAŠTITA D.O.O.**

### **Misija, vizija i strategija**

#### **Vizija**

Postati vodeća zaštitarska tvrtka u Hrvatskoj po kvaliteti pružanja usluga i prvi izbor u području tjelesne i tehničke zaštite.

#### **Misija**

AKD-Zaštita d.o.o. jačat će svoju poziciju na tržištu kontinuiranim razvojem sigurnosnih rješenja i usluga, slijedeći suvremena kretanja u sektoru zaštite, kao i želje svojih klijenata i korisnika. Pružanjem usluga vrhunske kvalitete kroz fleksibilna rješenja u svakom trenutku spremno će odgovoriti na zahtjevne potrebe tržišta.

AKD-Zaštita d.o.o. vjeruje da ljudi čine razliku te nastavlja graditi stručan i educiran tim zaposlenika koji svojom predanošću i višegodišnjim iskustvom predstavljaju dobar temelj stvaranja vrijednosti za klijente i poslovne partnere, istodobno usmjeravajući poslovanje k stvaranju pozitivnog doprinosa zajednici.

### **Kratka povijest tvrtke i razlozi za postojeće poslovne odnose**

AKD-Zaštita d.o.o. je zaštitarska tvrtka koja već više od 20 godina brine o sigurnosti poslovnih i privatnih korisnika u Hrvatskoj. Registrirana je za djelatnost privatne zaštite (80.10). Tijekom godina razvijala je sigurnosna rješenja koja odgovaraju individualnim potrebama svakog klijenta te istovremeno gradila stručan i educiran tim zaposlenika. Temeljem utvrđene vizije poslovanja, a prateći tradiciju stalnog razvoja i poboljšanja pružanja usluga tjelesne i tehničke zaštite, AKD-Zaštita d.o.o. je donijela Politiku kvalitete pripremljenu prema zahtjevima Međunarodne norme ISO 9001 sustav upravljanja kvalitete. Cilj AKD-Zaštite d.o.o. je potpuno razumijevanje i ispunjavanje zahtjeva korisnika usluga. U skladu s navedenim, motivacija i educiranost radnika AKD-Zaštite d.o.o. podloga je za stručno i profesionalno pružanje ugovorenih usluga, a partnerstvo i kooperativnost s dobavljačima osigurava pravodobnu ugovorenu uslugu. Izgrađena svijest o kvaliteti čini AKD-Zaštitu d.o.o. jednom od društveno najodgovornijih tvrtki svoga sektora.

## **Međunarodne norme, preporuke i direktive**

U AKD-Zaštiti uspostavljeni su sustavi upravljanja koji osiguravaju sukladnost procesa; prodaju usluga privatne zaštite – tjelesne i tehničke sa zahtjevima korisnika usluga i zahtjevima norme ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 te ISO 27001. To podrazumijeva ostvarivanje i provjeru ostvarenosti utvrđenih planova, ciljeva kvalitete, zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti i informacijske sigurnosti te udovoljavanje zahtjevima kupaca. Ovim postupcima definirane su metodologije procjene rizika kao i određivanje njihovih prihvatljivih razina.

AKD-Zaštita d.o.o. među prvima je tvrtkama u Republici Hrvatskoj koja je implementirala ISO 27001. Standard je pripremljen na način kojim se omogućila odlična integracija s poslovnim procesima organizacije i prethodno implementiranim standardima ISO 9001 te je kroz prizmu poslovne opravdanosti započeto upravljanje procesima informacijske sigurnosti u organizaciji. Time se osigurala fleksibilnost te definirao upravljački okvir.

Praćeni dobrom praksom i zahtjevima tržišta AKD-Zaštita d.o.o. ima implementiran ISO 14001 i OHSAS 18001.

Sukladno tradiciji stalnog razvoja i poboljšanja usluga privatne zaštite te stručnog osposobljavanja radnika, a prema zahtjevima i preporukama prethodno navedenih međunarodnih normi, donesene su politike poduzeća.

AKD-Zaštita uspješno je implementirala i zahtjeve Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (GDPR) koja je stupila na snagu 25. svibnja 2018. U ovu svrhu educirani su zaposlenici te su usvojeni svi potrebni dokumenti.

## **Zaštita okoliša**

Politika zaštite okoliša predstavlja okvir za postavljanje i ocjenjivanje općih i pojedinačnih ciljeva. Utvrđeni su aspekti okoliša i mjere sprečavanja negativnih utjecaja na okoliš za sve aktivnosti u opsegu na koje se može utjecati. Kontinuirano se radi na trajnom poboljšanju i sprečavanju onečišćenja putem aktivnog provođenja zahtjeva norme ISO 14001.

U svojoj djelatnosti AKD-Zaštita d.o.o. nema tehnološke procese u kojima nastaju štetne tvari koje mogu onečistiti radnu sredinu, okolinu i ugroziti živote i materijalna dobra za koja su propisana mjerenja. Već dugi niz godina tvrtka prati i potrošnju goriva službenih vozila te utjecaj koji isti imaju na okoliš. Stoga je u 2018. godini provedena obnova voznog parka novim, ekonomičnijim i sigurnijim vozilima, a zamijenjene su i zaštitarske odore u skladu s novim vizualnim identitetom tvrtke. Definirana je organizacija i provedba načina gospodarenja otpadom. Donesena je odluka o izboru povjerenika za otpad pod čijom ingerencijom gospodarenje otpadom funkcionira bez poteškoća te sukladno propisima.

AKD-Zaštita procjenjuje rizik svakog pojedinog radnog mjesta, analizira događaje, ozljede na radu i nezgode, njihov utjecaj na zdravlje zaposlenika i okolinu, te poduzima odgovarajuće mjere za sprječavanje istih. Radni prostori koji se koriste prihvatljive su energetske učinkovitosti.

### **Politika zapošljavanja i socijalna politika**

Pravilnikom o radu i Etičkim kodeksom utvrđene su osnovne korporativne vrijednosti koje se potiču i kojima moraju udovoljavati kako sadašnji, tako i novozaposleni radnici, bez obzira na radno pravni status. Osnovne vrijednosti nadopunjuju se specifičnim zahtjevima, ovisno o radnom mjestu. Od radnika se očekuje da budu obrazovani, osposobljeni i stručni te orijentirani na klijenta i ostvarivanje rezultata.

Posebna pozornost posvećuje se cjeloživotnom obrazovanju. Svi zaposlenici redovno se upućuju na razne programe obuke kako bi što kvalitetnije i u skladu s nadležnim propisima mogli obavljati svoje poslove.

Temeljem Pravilnika o izobrazbi i stručnom ispitu za zaštitare i čuvare jednom godišnje se provodi provjera vježbovnog gađanja za zaštitare dok se specijalistički liječnički pregled zaštitara provodi svake treće godine.

Prilikom zapošljavanja novih zaštitara koji nemaju zaštitarsku licencu, AKD-Zaštita d.o.o. nudi mogućnost financiranja postupka stjecanja dopuštenja radnika za obavljanje poslova privatne zaštite, točnije liječničkog pregleda, izobrazbe, stručnog ispita i izdavanje rješenja radnika u svrhu stjecanja dopuštenja za obavljanje poslova privatne zaštite – zaštitara.

Više od 20% zaposlenika AKD-Zaštite d.o.o. sindikalno je organizirano u pet sindikata.

AKD-Zaštita d.o.o. jedina je poslodavac u djelatnosti privatne zaštite koji provodi kategorizaciju radnih mjesta. Na taj način primijenjen je individualni pristup prema radnom mjestu i zaposleniku s obzirom na rizičnost posla. Pored redovitog prava na naknadu plaće, radnicima su omogućena i ostala materijalna prava kao što su korištenje mobilnih telefona, korištenje osobnih i drugih vozila, prigodni dodatak na plaću (božićnica, uskrsnica), troškovi prijevoza, obrazovanje i školovanje radnika. Zbog velike fluktuacije radne snage, što je djelomično i posljedica prekogranične migracije stanovništva, AKD-Zaštita d.o.o. ulaže velike napore kako bi zadržala kvalitetu usluge na visokom nivou. U odnosu na prethodno razdoblje zabilježen je blagi porast broja zaposlenika što je doprinijelo održavanju stabilnosti poslovanja.

### **Etički kodeks**

Kodeksom su objedinjene osnovne vrijednosti AKD-Zaštite d.o.o. i načela ponašanja radnika koja su u suglasju s etičkim, moralnim i profesionalnim normama te općeprihvaćenim europskim i civilizacijskim vrijednostima. Svi oblici fizičkog i emocionalnog zlostavljanja – prijetnje, vulgarno izražavanje, ispadi

bijesa, vrijeđanje i omalovažavanje, verbalni i fizički napadi, seksualno izražavanje kao i druga nasilnička ponašanja smatraju se teškom povredom radne obveze i najstrože su zabranjeni jer ugrožavaju sigurnost, integritet i dostojanstvo osobe.

### **Odnos s lokalnom zajednicom**

AKD-Zaštita d.o.o. svjesna je svoga utjecaja na opću sigurnost zajednice u kojoj posluje. Njezini djelatnici u svakodnevnim (ne)prilikama pomažu ljudima iz svoje okoline o čemu su nerijetko pisali i mediji. Takav stav promiče se i kroz aspekt donacija financijskog ili materijalnog karaktera, kad god je to moguće.

### **Borba protiv korupcije**

Borba protiv korupcije jasno je opisana Etičkim kodeksom kojim se izričito zabranjuje sudjelovanje u financijskim i drugim aktivnostima koje mogu štetiti poslovanju, interesu, ugledu i dobrobiti tvrtke, kao i svim situacijama u kojima je osobni interes u sukobu s poslovnim.

## **BUDUĆI RAZVOJ – POVEZANA DRUŠTVA**

### **AKD-ZAŠTITA d.o.o.**

Strateški cilja AKD Zaštite jest uspješno završiti proces operativnog restrukturiranja kojim se modificira postojeći poslovni model, smanjuju troškovi, ponajprije oni vezani uz trošak plaća administrativnog segmenta poslovanja. Uz novi vozni park i novi vizualni identitet tvrtke (logo, odore...) nastavlja se investiranje u novu IT strukturu te novu softversku arhitektura operativnog djelovanja. Uz navedeno, u budućem razdoblju napraviti će se iskorak u tjelesnoj i tehničkoj zaštiti na poljima podizanja kvalitete obavljanja usluge, povećanje cijena usluga.

Nadalje, nastaviti će se sa porastom temeljnog segmenta poslovanja, tjelesne zaštite u državnom i javnom sektoru s uslugama najviše kvalitete te najzahtjevnijim lokacijama i objektima.

Usluge tehničke i tjelesne zaštite „paketirat“ će se kroz izrade cjelovitih sigurnosnih elaborata i tako zajamčiti višegodišnja partnerstva u privatnom sektoru.

U razdoblju velikog nedostatka kadrova, plan je zaposlenike maksimalno angažirati, prepoznati i ukloniti neiskorištene kapacitete, organizirati preraspodjele radnog vremena na način da svaki zaposlenik ostvaruje puno pokriće satnice.

Ukupnim aktivnostima tvrtke osigurat će se dugoročna stabilnost i kontinuirani razvoj te pozicioniranje kao elitne zaštitarske tvrtke u industriji.