



Godišnje konsolidirano  
nefinancijsko izvješće AKD Grupe

# 2025





# SADRŽAJ

OPĆI PODACI .....	5
OPĆI PODACI - POVEZANO DRUŠTVO.....	5
O AKD-U .....	6
MISIJA, VIZIJA, STRATEŠKI CILJEVI .....	7
TEMELJNE VRIJEDNOSTI .....	8
NAJZNAČAJNIJE AKTIVNOSTI 2025. GODINE .....	9
POLITIKA INTEGRIRANOG SUSTAVA UPRAVLJANJA .....	10
LISTA CERTIFIKATA AKD-A ZA KOJE SE PROVODE GODIŠNJI NADZORNI AUDITI .....	12
POLITIKA ZA SUZBIJANJE PODMIĆIVANJA.....	14
IZJAVA O PRIMJENI KODEKSA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA .....	15
DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE I ODNOS S LOKALNOM ZAJEDNICOM .....	16
ODRŽIVO POSLOVANJE.....	17
NEFINANCIJSKI CILJEVI .....	19
POLITIKA ZAPOŠLJAVANJA I SOCIJALNA POLITIKA.....	28
ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADU.....	29
SURADNJA SA ZNANSTVENOM ZAJEDNICOM .....	30
RAZVOJ DRUŠTVA U 2026 .....	31
Nefinancijsko izvješće povezanog društva AKD Zaštita d.o.o. za 2025. godinu .....	32
VIZIJA I MISIJA.....	33
KRATKA POVIJEST TVRTKE I RAZLOZI ZA POSTOJEĆE POSLOVNE ODNOSE.....	33
DRUŠTEVNO ODGOVORNO POSLOVANJE I ODRŽIVI RAZVOJ.....	34
MEĐUNARODNE NORME, PREPORUKE I DIREKTIVE S NAGLASKOM NA MEĐUNARODNU ORGANIZACIJU RADA (ILO).....	34
ZAŠTITA OKOLIŠA .....	35
POLITIKA ZAPOŠLJAVANJA I SOCIJALNA POLITIKA.....	36
VRIJEDNOSTI, INTEGRITET I ODGOVORNO POSLOVANJE .....	37
ODNOS S LOKALNOM ZAJEDNICOM .....	37
PREVENCIJA I SUZBIJANJE KORUPTIVNOG PONAŠANJA .....	37
STRATEGIJA UNAPREĐENJA NEFINANCIJSKIH ASPEKATA POSLOVANJA .....	38

**Godišnje nefinancijsko izvješće AKD d.o.o.  
i povezanog društva AKD-ZAŠTITA d.o.o.  
za 2025. godinu**

## 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:	50.000.000,00 eura
OSNOVNA DJELATNOST:	AKD razvija IT rješenja u području digitalnih identiteta i sigurnosti, rješenja za transformaciju poslovnih procesa u prometnom sektoru, razvija napredne sustave sljedivosti, pruža usluge bankarskom sektoru i fintech industriji te je specijalizirana za proizvodnju nacionalnih dokumenata. Obavljamo i usluge izdavanja kvalificiranih certifikata, a ujedno smo i pravna osoba ovlaštena za obavljanje poslova izdavanja kvalificiranih certifikata građanima RH na elektroničkoj osobnoj iskaznici.
BROJ ZAPOSLENIH:	na dan 31. prosinca 2025. godine 443 djelatnika
STRUKTURA VLASIŠTVA:	Vlasnik Društva je Republika Hrvatska
SKUPŠTINA:	Potpredsjednik Vlade i ministar unutarnjih poslova dr.sc. Davor Božinović
ČLANOVI NADZORNOG ODBORA:	Zdravko Janić (predsjednik), Sanda Šimić Petrinjak (zamjenik predsjednika), Miljenko Radnić (član), Vedran Augustinović (član) i Duje Perdijić (član-predstavik radnika)
GLAVNI DIREKTOR:	Jure Sertić

## OPĆI PODACI - POVEZANO DRUŠTVO

NAZIV:	AKD-ZAŠTITA d.o.o.
SJEDIŠTE:	Savska cesta 28, Zagreb, Hrvatska
MB:	1161121
OIB:	09253797076
MBS:	080024872 Trgovački sud u Zagrebu
TEMELJNI KAPITAL:	3.000.000 eura
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 2025. - 862 djelatnika
ČLANOVI NADZORNOG ODBORA:	Josip Čelić (predsjednik), Andreja Benić (zamjenik predsjednika), Goranka Janić (član), Alen Klabot (član), Željko Prša (član)
DIREKTOR:	Slavko Barić

## O AKD-u

AKD razvija IT rješenja u području digitalnih identiteta i sigurnosti, razvija napredne sustave sljedivosti, pruža usluge bankarskom sektoru i fintech industriji te je specijaliziran za proizvodnju nacionalnih dokumenata. Obavlja usluge izdavanja kvalificiranih certifikata, a ujedno je i pravna osoba ovlaštena za obavljanje poslova izdavanja kvalificiranih certifikata građanima RH na elektroničkoj osobnoj iskaznici.

AKD razvija i isporučuje napredne usluge u prometnom sektoru, s naglaskom na transformaciju poslovnih procesa, pojednostavljivanjem tijeka rada i uvođenjem automatiziranih sustava „od kraja do kraja“ koji stvaraju veću vrijednost za klijente, poboljšavaju optimizaciju i povećavaju operativnu učinkovitost.

Neprestano usvajanje i učinkovita primjena naprednih tehnologija ostvaruje se suradnjom sa znanstvenim institucijama, industrijom i društvom u cjelini.

Naša rješenja osiguravaju najvišu razinu sigurnosti, funkcionalnosti i zaštite podataka, uz istovremeno omogućavanje učinkovitog upravljanja javnim uslugama, administrativnim procesima i kibernetičkom sigurnošću.

AKD se pozicionirao kao lider u području identiteta i sigurnosti, gradeći čvrste temelje za daljnji razvoj proizvoda i usluga od strateške važnosti za Republiku Hrvatsku. Naš je primarni cilj očuvati kvalitetu, sigurnost i dostupnost proizvoda te pružati rješenja u području identiteta. U sektoru prometa i mobilnosti cilj nam je razviti dinamičnu organizaciju pružatelja usluga koja će koristiti digitalnu platformu za prikupljanje, upravljanje i zaštitu podataka, uz istodobno osiguravanje interoperabilnosti koju zahtijeva Europska komisija.

Proizvodi i usluge AKD-a kontinuirano testiraju akreditirana tijela i laboratoriji kako bi se osigurala njihova sigurnost, kvaliteta i usklađenost s propisima i međunarodnim standardima. Takav pristup stvara dodatnu vrijednost za naše kupce, jer dobivaju više od onoga što plaćaju. Vjerujemo da uspjeh i održivi razvoj AKD-a proizlaze iz sposobnosti organizacije da prepozna izazove suvremenog društva i ostvari ciljeve dugoročnim planiranjem, uz jednaku pažnju prema potrebama i očekivanjima svih dionika: zaposlenika, korisnika, kupaca, dobavljača, vlasnika, partnera i šire zajednice.

# MISIJA, VIZIJA, STRATEŠKI CILJEVI

## Misija

Biti arhitekt digitalizacije koja pruža besprijekorno iskustvo za svakog pojedinca kroz nove usluge i sigurnostu digitalnom dobu.

## Vizija

Stvoriti svijet u kojem svaki pojedinac ima siguran, prikladan i uključiv pristup novim i starim uslugama, prilikama i iskustvima kroz digitalni identitet.

## Strateški ciljevi

1. Razvijati identifikacijske dokumente te nove proizvode i usluge u području identiteta i sigurnosti.
2. Osnajiti kibernetičku sigurnost te kreirati sigurno i otporno digitalno okruženje.
3. Inovativnim rješenjima, organizacijskim i funkcionalnim unaprjeđenjima povećati dodanu vrijednost postojećim proizvodima i uslugama.
4. Stvarati poslovno-tehnološka rješenja koja pospješuju učinkovito djelovanje državne uprave te omogućuju gospodarski razvoj društva i dobrobit šire društvene zajednice.
5. Učvrstiti poslovne odnose, stvarati poslovne prilike, širiti poslovanje te povećavati ekonomsku uspješnost na domaćem i inozemnom tržištu.
6. Razvijati dinamičnu organizaciju pružatelja usluga u području prometa, koja će uspostaviti digitalnu platformu prikupljanja, upravljanja i zaštite podataka.
7. Zapošljavati, razvijati, promovirati i zadržati visokomotivirane i izvrsne radnike koji izgrađuju korporativnu kulturu te inspiriraju i ostvaruju našu misiju, viziju i strateške ciljeve.

# TEMELJNE VRIJEDNOSTI

*Vodeći se strategijom vrijednosti, Agencija za komercijalnu djelatnost potrebe svojih kupaca uvijek stavlja na prvo mjesto, stvarajući time preduvjet za kvalitetnu i profesionalnu suradnju..*

## POUZDANOST I SIGURNOST

Pouzdanost i sigurnost temelj su našeg poslovanja. Svaki naš proizvod i usluga podvrgnuti su rigoroznim sigurnosnim provjerama kako bi zadovoljili najviše standarde kvalitete, sigurnosti, otpornosti na kibernetičke prijetnje i pristupačnosti za sve korisnike. Ne prihvaćamo kompromise koji bi narušili pouzdanost i sigurnost, već dosljedno inzistiramo na maksimalnoj sigurnosti u digitalnom i fizičkom okruženju. Uvijek nastojimo smanjiti tehnološke barijere i omogućiti jednostavno korištenje digitalnih usluga kako bi poboljšali kvalitetu života i činili ga lakšim i bržim.

## INOVATIVNOST I IZVRSNOST

AKD kontinuirano unapređuje poslovne procese, sigurnosne proizvode i IKT usluge. Usmjereni smo na razvoj inovativnih rješenja u područjima identiteta, analitike velikih podataka i digitalizacije poslovnih procesa za dobrobit naših korisnika i šire društvene zajednice. Izvrsnost za nas znači postizanje i održavanje visokih standarda u svim segmentima poslovanja – od razvoja i proizvodnje sofisticiranih digitalnih proizvoda do pružanja IKT usluga. Naš je cilj biti prepoznatljivi po vrhunskoj kvaliteti i inovacijama, ostvariti dodanu vrijednost i poticati napredak.

## INTEGRITET

Dosljednost i poštivanje najviših etičkih standarda je sastavni dio našeg poslovanja. Poslovni odnosi s klijentima, partnerima i zaposlenicima uključuju otvorenost, transparentnost i odgovornost. Integritet uključuje i poštivanje etičkih načela, a isto gradi povjerenje i jamči kako su sve odluke i postupci u najboljem interesu klijenata i zajednice.

## LJUDI

Ljudi su središte poslovanja, a uspjeh uvijek počinje s angažiranim i motiviranim zaposlenicima. Cijenimo rad i stručnost svakog člana tima, a kroz njihovo kontinuirano obrazovanje i razvoj stvaramo profesionalnu zajednicu koja podržava našu misiju i viziju. Nastojimo održavati organizacijsku kulturu u kojoj se cijeni inovativnost, suradnja i usmjerenost na klijente, jer vjerujemo kako ljudi stvaraju razliku.

## BUDUĆNOST I ODRŽIVOST

Svjesni kako danas uvijek utječe i na sutra, zalažemo se za održiva i odgovorna rješenja. Razvijamo proizvode i usluge s dugoročnim učinkom, koristeći resurse na način koji minimizira negativan utjecaj na okoliš. Na ovaj način naglašavamo posvećenost budućnosti u kojoj je sigurno digitalno okruženje temelj za razvoj gospodarstva i društva.

# NAJZNAČAJNIJE AKTIVNOSTI 2025. GODINE

U fokusu poslovnog razvoja u 2025. godini bilo je jačanje sustava kibernetičke sigurnosti i stvaranje pouzdanog digitalnog okruženja kroz implementaciju naprednih tehnoloških rješenja te kontinuirani razvoj stručnih kompetencija u području zaštite informacija. Poseban naglasak stavljen je na povećanje otpornosti organizacije na kibernetičke prijetnje, zaštitu poslovnog kontinuiteta i učinkovito upravljanje sigurnosnim incidentima. Istodobno je AKD osigurao visok stupanj dostupnosti, stabilnosti i usklađenosti IT infrastrukture sa zahtjevima međunarodnih standarda i sigurnosnih protokola.

Tvrtka je tijekom godine nastavila unaprjeđivati sustav upravljanja kroz jasno definirane strateške i operativne ciljeve, usklađene s nacionalnim prioritetima te potrebama tržišta i društvene zajednice. Razvojna vizija i dalje se temelji na održivom rastu, jačanju konkurentnosti i stvaranju dodatne vrijednosti za gospodarstvo i društvo.

U nastavku predstavljamo najznačajnije aktivnosti ostvarene tijekom 2025. godine:

- Implementacija ePutovnice Gen3v2
- Razvoj sustava za kontrolu i validaciju proizvedenih nacionalnih dokumenata
- Razvoj i nadogradnja sustava za upravljanje životnim ciklusom certifikata za eOI (CMS v2.0)
- Certifikacija Certilia QSCD v1.0 proizvoda
- Implementirati napredna tehnološka rješenja i razviti kompetencije u području kibernetičke sigurnosti te povećati opću otpornost organizacije na kibernetičke prijetnje
- Unaprjeđenje kriptografskih sustava i procesa usluga podložnih PCI certifikaciji (nastavak projekta)
- Razvoj novog Certilia Middleware rješenja
- Razvoj integracije s MUP RH za omogućavanje aktivacije Certilia + MobileID bez aktivacije fizičke eOI
- Izgradnja podatkovnog centra
- Osigurati TIER 3 Facility certifikat za podatkovni centar
- Izgradnja visoko zaštićenog skladišnog prostora
- Tehnološka obnova proizvodnih kapaciteta
- Poboljšanje energetske učinkovitosti
- Automatizacija procesa proizvodnje nacionalnih ispita i ispita državne mature
- Unaprjeđenja klimatizacijsko ventilacijskih sustava
- Unaprjeđenje sustava za proizvodnju demineralizirane vode
- Razvoj sustava za digitalizaciju i optičko očitavanje ispita
- Proširenje suradnje s obrazovnim ustanovama
- Ponuda rješenja i usluga povjerenja
- Proširenje suradnje s institucijama vezanim uz zdravstveni sustav
- Proširenje suradnje s TDU
- Proširenje suradnje s bankarskim sektorom
- Znanstvena suradnja s akademskom i stručnom zajednicom
- Izvještajno-upravljački sustav putničkog i teretnog prijevoza u cestovnom prometu
- Suradnja s dionicima i radnim skupinama CORTE
- Proširenje suradnje s prijevoznicima i poduzećima
- Osnaživanje sustava SOTAH
- Uspostava procesa izdavanja kartica autotaksi prijevoza
- Centralni izvještajni sustav – održavanje i proširenje izvještaja
- Unaprjeđenje procesa temeljenih na javnim ovlastima u području prometa
- Praćenje i aktivno sudjelovanje u projektima definiranim Prometnom strategijom EK poboljšanje učinkovitosti i sigurnosti prijevoza tereta
- Priprema za potencijalno sudjelovanje u projektima NPOO-a (Razvoj sustava za praćenje prijevoza opasnih tvari u cestovnom prometu (eADR) te uspostava funkcionalnog nacionalnog sustava elektroničke pohrane i razmjene podataka u cestovnom prijevozu (NSCP))
- Prilagodba organizacijske strukture novim poslovnim strategijama
- Unaprjeđenje edukacijske prakse u tvrtki utemeljeno na analizama obrazovnih potreba zaposlenika kao i na strategijama razvoja kadrova u skladu s poslovnim planovima
- Poticanje kontinuiranog razvoja željene organizacijske klime
- Unaprjeđenje mjera za poticanje poslovne izvrsnosti radnika

# POLITIKA INTEGRIRANOG SUSTAVA UPRAVLJANJA

Donošenje politike integriranog sustava upravljanja strateška je odluka i opredjeljenje AKD-a za sustavno i učinkovito upravljanje kvalitetom i sigurnošću svojih proizvoda i usluga, za djelotvorno upravljanje energijom i zaštitom okoliša, za održivi razvoj te za etično i društveno odgovorno poslovanje. Integrirani sustav upravljanja omogućava nam ispunjenje zakonskih obveza i pruža dokaze da je poslovanje AKD-a usklađeno s upravljačkim postupcima koji su kao najbolja praksa iskazani kroz međunarodne norme. O tome svjedoče brojni certifikati koje smo stekli, a koji pridonose vidljivosti stalnih napora uloženi u unaprjeđenje kvalitete i sigurnosti naših proizvoda i usluga. ISO 9001 Sustav upravljanja kvalitetom uveden je davne 2008. godine. On se temelji na načelima usmjerenosti prema zadovoljenju zahtjeva kupaca, na kontinuiranom poboljšavanju poslovnih procesa i na razvoju partnerskih odnosa, osiguravajući tako trajno kvalitetan proizvod i uslugu. Djelotvorna primjena moćne tehnologije, naše stoljetno iskustvo u grafičkoj industriji te usklađenost s PSO ISO 12647 normom pružaju kupcu najvišu razinu kvalitete tiska koju danas poznaje grafička industrija.

Integraf ISO 14298 Sustav upravljanja sigurnošću tiska dopunjuje zakone i propise vezane uz proizvodnju identifikacijskih isprava i drugih sigurnosnih tiskovina i tako pruža jamstva da se primjenjuju iznimno složeni sigurnosni zahtjevi za proizvodnju, a sve u svrhu zaštite interesa kupca, korisnika i šire javnosti. Implementacijom normi PCI CPP za izradu bankarskih kartica dodatno smo smanjili, eliminirali i spriječili radnje koje ugrožavaju naš sustav upravljanja sigurnošću tiska. Društvo uvijek vodi računa da u svoje proizvode ugrađuje vjerodostojne materijale i sastavnice koje potječu od dobro gospodarenih šuma, kontroliranih izvora i ponovno upotrijebljenih materijala s jamstvom FSC lanca sljedivosti. Također, briga za kvalitetu okoliša i odgovoran odnos prema energetske resursima trajna su preokupacija implementiranog ISO 14001 Sustava upravljanja zaštitom okoliša i ISO 50001 Sustava upravljanja energijom.

ISO/IEC 27001 Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću u potpunosti je posvećen kupcima i krajnjim korisnicima naših IT usluga, zaštiti njihovih podataka te očuvanju povjerljivosti, cjelovitosti i dostupnosti svih informacijskih resursa, bez obzira na prijetnje kojima su oni izloženi. Dogradnjom kontrola ISO/IEC 20000 Sustava upravljanja uslugama osigurali smo da učinkovite i otporne IT usluge, a da pri tom zadovolje dogovorene uvjete i ostvare vrijednost za kupce, korisnike i organizaciju.

ISO/IEC 27001 Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću u potpunosti je posvećen kupcima i krajnjim korisnicima naših IT usluga, zaštiti njihovih podataka te očuvanju povjerljivosti, cjelovitosti i dostupnosti svih informacijskih resursa, bez obzira na prijetnje kojima su oni izloženi. Dogradnjom kontrola ISO/IEC 20000 Sustava upravljanja uslugama osigurano je da IT usluge budu učinkovite i otporne, a da pri tom zadovolje dogovorene uvjete i ostvare vrijednost za kupce, korisnike i organizaciju.

Poštivanjem temeljnih načela društvene odgovornosti u skladu sa SA 8000 normom u središte pažnje je radnik, njegova radna i druga univerzalna ljudska prava, zdravlje i sigurnost, organizacijsku pravednost, motiviranost radnika kao i pravnu zaštitu sukladno međunarodnim konvencijama i deklaracijama koje je Republika Hrvatska ratificirala. ISO 37301 Sustav upravljanja usklađenošću i ISO 37001 Sustav upravljanja za suzbijanje podmićivanja postavljaju ozbiljna pitanja o pridržavanju zakonskih i regulatornih zahtjeva te o poštivanju socijalnih, moralnih i ekonomskih načela. Promicanjem etičnog, odgovornog i zakonitog poslovanja nastojimo ojačati povjerenje u institucije i pospješiti pravedno funkcioniranje tržišta.

Proizvodi i usluge kontinuirano se podvrgavaju ispitivanjima od strane akreditiranih tijela i laboratorija kako bi se dokazala njihova sigurnost, kvaliteta i usklađenost s regulativom i međunarodnim normama. Rezultat takvog pristupa stvara pozitivnu razliku između onoga što kupac AKD-a plaća i onoga što dobije kroz proizvode i usluge koje AKD nudi.

Uspjeh i održivi razvoj dolazi kao rezultat sposobnosti organizacije da prepozna izazove modernog društva te da dugoročnim planiranjem postigne svoje ciljeve, poklanjajući pritom podjednaku pozornost na potrebe i očekivanja svih dionika: radnika, korisnika, kupaca, dobavljača, vlasnika, partnera i šire društvene zajednice.

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

Vizija integriranog sustava upravljanja je kontinuiranim unaprjeđivanjem poslovanja i organizacijske kulture postići poslovnu izvrsnost. U ostvarivanju ove vizije, glavni pokretač su jasno definirani ciljevi:

- osigurati vrhunsku kvalitetu tiskanih proizvoda korištenjem sirovina kontroliranog porijekla;
- djelotvorno upravljati rizicima i jamčiti sigurnost proizvoda i usluga bez kompromisa;
- učinkovito upravljati IT uslugama, povećati sposobnost oporavka i jačati otpornost informacijskog sustava;
- brinuti o okolišu, sprječavati zagađenje te pridonijeti konceptu održivog razvoja;
- poboljšati energetske performanse i racionalno upravljati energijom;
- unaprijediti uvjete rada i sigurnost radnika te razvijati etično i društveno odgovorno poslovanje;
- štiti privatnost i očuvati tajnost podataka naših kupaca i korisnika;
- sustavno graditi povjerenje i pospješiti usklađenost poslovanja sa zakonskom regulativom i normama.

Stalnim unaprjeđenjem sustava upravljanja izravno se utječe na ostvarivanje strateških ciljeva Društva i Republike Hrvatske što ujedno donosi pozitivne promjene za dobrobit šire društvene zajednice.

# LISTA CERTIFIKATA AKD-A ZA KOJE SE PROVODE GODIŠNJI NADZORNI AUDITI

## Certifikati sustava upravljanja

- **ISO/IEC 27001 Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću** koji u pomaže prepoznavanju, procjeni i smanjenju rizika vezanih uz kibernetičku sigurnost i zaštitu informacija i osobnih podataka
- **ISO/IEC 20000-1 Sustav upravljanja uslugama** koji osigurava dosljednu i kvalitetnu isporuku IT usluga te učinkovito upravljanje incidentima, promjenama i poboljšanjima..
- **ISO 9001 Sustav upravljanja kvalitetom** koji je fokusiran na zadovoljstvo korisnika, poboljšanje procesa i optimizaciju te osigurava dosljednu kvalitetu proizvoda i usluga.
- **ISO 14001 Sustav upravljanja okolišem**, koji je usmjeren na smanjenje negativnog utjecaja na okoliš i održivo poslovanje te pospješuje učinkovito korištenje resursa i **upravljanje otpadom**
- **ISO 50001 Sustav upravljanja energijom** koji pomaže u poboljšanju energetske učinkovitost, smanjenju potrošnje energije i minimizira ugljični otisak
- **ISO 37301 Sustav upravljanja usklađenošću** koji uspostavlja i održava kulturu usklađenosti

## Certifikati proizvođača/dobavljača (Industrijske sheme)

- **Integraf ISO 14298:2021 Upravljanje procesima zaštitnog tiska** koji je obvezan za proizvođače isprava i pospješuje zaštitu od krivotvorenja kroz stroge kontrole sigurnosti proizvodnog procesa i okruženja u kojima on nastaje
- **PSO ISO 12647 Proizvodnja offset tiska ISO 12647** koji omogućuje postizanje kvalitete i konzistentnosti u tiskarskim procesima.
- **PCI CPP Proizvodnja i opskrba karticama** koji je usmjeren na sigurnost procesa proizvodnje i personalizacije kartica te upravljanje osjetljivim podacima na njima.
- **PSC Lanac sljedivosti** koji omogućava praćenje materijala kroz cijeli lanac opskrbe, osiguravajući transparentnost i kontrolu podrijetla proizvoda.
- **SA 8000 Društvena odgovornost** koji osigurava poštivanje radničkih prava, sigurnost na radu i etičke radne uvjete kroz cjelokupni poslovni lanac.
- **HACCP Sustav za analizu rizika i kontrolne točke kritičnih točaka** u proizvodnji hrane, osigurava sigurnost i higijenske standarde u prehrambenoj industriji.
- **Tier III Uptime Institute Tier Standard**

## Certifikati o sukladnosti (EU, nacionalni i međunarodni)

- **eIDAS** Kvalificirani pružatelj usluga povjerenja koji jamči izdavanje kvalificiranih certifikata za elektroničke potpise, pečate i vremenske žigove te osigurava pravnu valjanost i sigurnost digitalnih transakcija u skladu s EU regulativom eIDAS
- **Certifikat kontrolne točke** koji omogućuje zaprimanje nacionalnih i međunarodnih podataka koji su klasificira
- **Certifikat poslovne sigurnosti** koji omogućuje pohranu i korištenje specifikacija nužnih za proizvodnju isprava koje su klasificirane stupnjem tajnosti EU SECRET
- **Akreditacija IS** koji omogućuje obradu klasificiranih podataka stupnja tajnosti TAJNO i EU SECRET na klasificiranom informacijskom sustavu

## Lista certifikata proizvoda AKD-a za koje se provode ispitivanje sigurnosti, funkcionalnosti i interoperabilnosti u licenciranim laboratorijima

- **Common criteria EAL 4+ AKD eID Card 1.0**
- **Common criteria EAL 4+ AKD eID 2.0 SSCD**
- **MIFARE DESFire**
- **Homologacija za pametni tahograf**

Common Criteria shema certificiranja uključuje evaluaciju dokumentacije o proizvodu, ispitivanje proizvoda u licenciranom laboratoriju i audit na lokaciji proizvođača.

Ovu shemu primjenjuje Europski program kibernetičko-sigurnosne certifikacije EUCC prema EU regulativi CSA.

# POLITIKA ZA SUZBIJANJE PODMIĆIVANJA

Donošenje politike integriranog sustava upravljanja strateška je odluka i opredjeljenje AKD-a za sustavno i AKD kao društvo od posebnog interesa za Republiku Hrvatsku, uspostavilo je, održava i kontinuirano poboljšava sustav upravljanja za suzbijanje podmićivanja.

Opredjeljenjem za uspostavu i primjenu Sustava upravljanja za suzbijanje podmićivanja **HRN ISO 37001** iskazana je predanost u ispunjavanju zahtjeva norme te usklađivanju poslovanja sa zakonima Republike Hrvatske i međunarodnim propisima koji uređuju suzbijanje podmićivanja te osigurava dokaze da je poslovanje usklađeno s istima.

Poštivanje načela i pravila utvrđenih u Politici za suzbijanje podmićivanja te relevantnih zakona i propisa obvezujuće je za sve zaposlenike AKD-a i njegova ovisna društva, a isto se očekuje i od svih interesnih skupina – kupaca, dobavljača te ostalih poslovnih partnera.

Održavamo visoke etičke standarde u poslovanju, poštujemo dostojanstvo i osobni integritet svakog radnika te osiguravamo transparentnost u svom djelovanju.

Dajemo prioritet suzbijanju korupcije i podmićivanja u cjelokupnom poslovanju i od svih s kojima ostvarujemo suradnju očekujemo da sudjeluju u tom važnom procesu.

Primjenjujemo standard nulte tolerancije prema ponašanjima koja krše bilo koji zakon o suzbijanju korupcije i podmićivanja.

Zabranjeno je bilo kakvo nuđenje, obećanje, davanje, primanje ili traženje financijske ili nefinancijske koristi bilo koje vrijednosti, izravno ili neizravno odnosno kao poticaj ili nagrada osobi za određeno djelovanje ili suzdržavanje od djelovanja.

Koristi bilo koje vrijednosti uključuju, ali se ne ograničavaju na novac ili novčane ekvivalente, poklone, zabavu i rekreaciju, putovanja, ulaznice, donacije, sponzorstva, popuste, kredite, obećanja o zaposlenju i bilo kakvo trgovanje utjecajem.

Sustav upravljanja za suzbijanje podmićivanja AKD-a sukladan je zahtjevima norme **HRN ISO 37001**.

Sukladno primjenjivim zakonima uspostavljeni su postupci: unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti, imenovanja povjerljive osobe i zamjenika te osobe za unutarnje prijavljivanje nepravilnosti, postupke zaštite prijavitelja nepravilnosti i čuvanja podataka u prijavi nepravilnosti od neovlaštenog otkrivanja. Podržavamo svako prijavljivanje nepravilnosti u dobroj vjeri ili na temelju opravdanih saznanja i jamčimo zaštitu prijavitelja bez povrede njegovih prava ili stavljanja u nepovoljan položaj.

Uprava AKD-a je donijela Odluku o imenovanju neovisne funkcije usklađenosti sa suzbijanjem podmićivanja s ovlastima i odgovornostima za kontrolu primjene, podršku zaposlenicima u vezi pitanja i provedbu aktivnosti koje osiguravaju usklađenost Sustava za suzbijanje podmićivanja sa zahtjevima norme **HRN ISO 37001**, redovito izvještavanje Nadzornog odbora, Uprave i drugih funkcija usklađenosti o Sustavu upravljanja za suzbijanje podmićivanja u AKD-u.

Politika za suzbijanje podmićivanja dio je Sustava upravljanja za suzbijanje podmićivanja te nadopunjuje Etički kodeks i Antikorupcijski program AKD-a. Pravila i načela navedena u ovoj Politici predstavljaju okvir za postavljanje, pregled i ostvarivanje ciljeva kojima je svrha suzbijanje podmićivanja te ostvarenje dugoročnih poslovnih ciljeva.

Svako ponašanje koje odstupa od pravila i načela definiranih Politikom za suzbijanje podmićivanja bit će sankcionirano sukladno važećim zakonskim propisima, internim aktima i Etičkom kodeksu AKD-a.

# IZJAVA O PRIMJENI KODEKSA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

U skladu s Odlukom Vlade o donošenju Kodeksa korporativnog upravljanja trgovačkim društvima u kojima Republika Hrvatska ima dionice i udjele, čiji cilj je uspostava, održanje i daljnje unaprjeđenje visokih standarda korporativnog upravljanja i transparentnosti poslovanja, AKD je odredbe Kodeksa 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. Kao važan instrument korporativnog upravljanja AKD angažira neovisne vanjske revizore čija je osnovna funkcija osigurati da financijska izvješća adekvatno odražavaju stvarno stanje poduzeća u cjelini.

AKD ima ustrojenu internu reviziju i internu kontrolu, obveznik je Zakona o sustavu unutarnjih kontrola i kontinuirano povećava razinu upravljanja rizicima i efikasnost upravljanja. Obveznik je primjene Zakona o fiskalnoj odgovornosti, čijom primjenom osigurava zakonito, namjensko i svrhovito korištenje financijskih sredstava te učinkovito i djelotvorno funkcioniranje sustava unutarnjih kontrola.

AKD je uspostavio i definirao sustave unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i iskazivanja sumnje u podmićivanje te protokole zaštite dokaza i sprječavanja daljnjeg štetnog ponašanja te podržava svako prijavljivanje nepravilnosti u dobroj vjeri ili na temelju opravdanih saznanja i jamči zaštitu prijavitelja bez povrede njegovih prava ili stavljanja u nepovoljan položaj. Uprava AKD-a je imenovala službenika za praćenje usklađenosti poslovanja čija uloga osigurava da Uprava, menadžment i zaposlenici društva poštuju pravila i procedure programa korporativne usklađenosti, budu u skladu s pravilima i propisima regulatornih tijela te da ponašanje u organizaciji udovoljava standardima ponašanja društva. Primjenjuje se standard nulte tolerancije prema ponašanjima koja krše bilo koji zakon o suzbijanju korupcije i podmićivanja te je sukladno tome implementirana norma HRN ISO 37001.

Cjelokupno poslovanje i vođenje poduzeća 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 unapređenju visokih standarda korporativnog upravljanja i transparentnosti poslovanja trgovačkih društava i drugih pravnih osoba od posebnog interesa za RH.

# DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE I ODNOS S LOKALNOM ZAJEDNICOM

AKD kontinuirano potvrđuje svoju predanost društveno odgovornom poslovanju kroz primjenu i održavanje međunarodno priznatih standarda i certifikata. Jedan od ključnih certifikata je SA 8000, koji od 2009. godine potvrđuje usklađenost s najvišim standardima u području radnih i ljudskih prava, uključujući poštivanje konvencija Međunarodne organizacije rada, Vijeća Europe, direktiva Europske komisije i hrvatskog zakonodavstva. Ovaj certifikat dodatna je potvrda dugogodišnje opredijeljenosti za etično, odgovorno i transparentno poslovanje.

Uz certifikat SA 8000, AKD posjeduje i niz drugih certifikata kojima potvrđuje stručnost, kvalitetu i usklađenost poslovnih procesa s međunarodnim normama. Proizvodnja i personalizacija sigurnosnih dokumenata odvijaju se u strogo kontroliranim uvjetima, uz primjenu najviših sigurnosnih standarda, čime osiguravamo pouzdanost proizvoda i usluga koje pružamo svojim korisnicima i partnerima.

Svjesni činjenice da društvena odgovornost nadilazi poslovne rezultate, i tijekom 2025. godine AKD je nastavio aktivno doprinosti razvoju zajednice u kojoj djeluje. U svom radu AKD se vodi načelom da ugled tvrtke ne proizlazi samo iz kvalitete proizvoda i usluga, već i iz odgovornog odnosa prema zaposlenicima, partnerima i društvu u cjelini. Certifikat SA 8000, zajedno s ostalim certifikatima i internim politikama, potvrđuje našu predanost etičkom poslovanju i održivom razvoju.

Konkretnim aktivnostima pokazujemo društvenu osjetljivost prema potrebama sredine u kojoj poslujemo pa u skladu s takvom poslovnom politikom već dugi niz godina učestalo sudjelujemo u raznim projektima kroz donacije, sponzorstva i druge oblike potpore već dugi niz godina AKD podupire projekte i programe od društvenog značaja. Posebna pozornost se usmjerava na područja kulture, sporta, zaštite okoliša, promicanja ljudskih i radnih prava te na aktivnosti namijenjene djeci i mladima, hrvatskim braniteljima, osobama s invaliditetom i drugim skupinama kojima je podrška potrebna. Na taj način nastojimo pridonijeti poboljšanju kvalitete života i stvaranju pozitivnih društvenih vrijednosti u zajednici u kojoj poslujemo.

# ODRŽIVO POSLOVANJE

U provedbi naših poslovnih aktivnosti, odgovornost prema okolišu i dionicima ne smatramo deklarativnom obvezom, već sastavnicom integrirane politike upravljanja kojom osiguravamo da svaki poslovni iskorak doprinosi i širim ciljevima održivog razvoja. Podjednaku pozornost poklanjamo potrebama i očekivanjima svih dionika: zaposlenika, korisnika, dobavljača, partnera i šire zajednice u kojoj poslujemo, svjesni da upravo ta ravnoteža interesa čini temelj dugoročno odgovornog i uspješnog poslovanja.

Kao strateški nositelj digitalizacije i sigurnosti, svoju poslovnu izvrsnost gradimo na temeljima koji jednako vrednuju tehnološku naprednost i odgovornost prema okolišu, zaposlenicima i široj zajednici. U tom smo kontekstu, prepoznajući da dugoročna konkurentnost ovisi o sposobnosti prilagodbe ne samo tržišnim, već i društvenim i okolišnim izazovima, u 2025. godini načela održivosti dublje ugradili u sve razine upravljanja i operativnog odlučivanja.

## Izračun emisija stakleničkih plinova u 2025. godini

Uzimajući u obzir rastuće regulatorne zahtjeve i važnost upravljanja klimatskim utjecajima poslovanja, AKD je tijekom 2025. godine nastavio provoditi aktivnosti vezane uz izračun emisija stakleničkih plinova. Uz obuhvat emisija opsega 1 i 2, započete su i aktivnosti prikupljanja, analize i sistematizacije podataka potrebnih za izračun emisija opsega 3, koji obuhvaća značajno širi spektar poslovnih aktivnosti i povezanih neizravnih emisija.

S obzirom na složenost procesa te opseg podataka koje je potrebno prikupiti i obraditi, izračun ugljikova otiska organizacije za 2025. godinu provodi se kroz više faza. Završetak izračuna planiran je tijekom 2026. godine, kada će AKD raspolagati cjelovitim podacima o svojim emisijama stakleničkih plinova u skladu s relevantnim metodologijama i zahtjevima izvještavanja o održivosti.

Po dovršetku izračuna, AKD planira izraditi Akcijski plan za smanjenje ugljikova otiska, kojim će definirati ključne mjere i aktivnosti usmjerene na smanjenje emisija stakleničkih plinova te daljnje unaprjeđenje okolišne održivosti poslovanja. Time društvo nastavlja jačati svoje kapacitete za odgovorno upravljanje utjecajima na okoliš i usklađivanje s dugoročnim ciljevima održivog razvoja.

## Sustav upravljanja energijom prema normi ISO 50001

AKD kontinuirano unaprjeđuje sustav upravljanja energijom u skladu sa zahtjevima međunarodne norme ISO 50001, s ciljem povećanja energetske učinkovitosti, odgovornog korištenja energetske resursa te smanjenja utjecaja poslovnih aktivnosti na okoliš. Sustav upravljanja energijom omogućuje sustavno praćenje potrošnje energije, utvrđivanje mogućnosti za poboljšanja te provedbu mjera usmjerenih na povećanje energetske učinkovitosti u svim segmentima poslovanja. Kroz redovito praćenje energetske pokazatelja i provedbu internih aktivnosti AKD nastoji osigurati kontinuirano poboljšavanje energetske performansi te učinkovito upravljanje energijskim resursima.

Tijekom 2025. godine nastavljene su aktivnosti održavanja i unaprjeđenja sustava upravljanja energijom, uz praćenje usklađenosti s važećim zakonodavnim zahtjevima i primjenjivim standardima. Na taj način AKD potvrđuje svoju predanost odgovornom poslovanju, održivom razvoju i racionalnom korištenju energije.

Kroz primjenu zahtjeva norme ISO 50001 društvo nastavlja razvijati organizacijsku kulturu usmjerenu na energetske učinkovitost, smanjenje okolišnog otiska i dugoročno održivo upravljanje resursima.

## Nefinancijski i održivi ciljevi

U cilju poboljšanja korporativnog upravljanja u državnim poduzećima od posebnog interesa za Republiku Hrvatsku i poduzećima u većinskom vlasništvu države, u AKD-u su definirani jasni i mjerljivi ciljevi održivosti u okviru nefinancijskih ciljeva. Kako bi se pratio njihov napredak, definirani su ključni pokazatelji uspjeha (KPI-jevi) koji služe kao osnova za mjerenje učinkovitosti, praćenje ostvarenja ciljeva i osiguranje postizanja željenih rezultata.

# NEFINANCIJSKI CILJEVI

Nacionalnim planom oporavka i otpornosti 2021. - 2026., u okviru komponente C2. – Javna uprava pravosuđe i državna imovina, usvojen je projekt podkomponente C.2.4. R2 **Poboljšanje korporativnog upravljanja u državnim poduzećima od posebnog interesa za Republiku Hrvatsku i poduzećima u većinskom vlasništvu središnje države.** Cilj jest uspostaviti aktivnu ulogu države, definirati jasnu ulogu nadležnih tijela te uspostaviti formalni okvir za interakciju s pravnim osobama u državnom vlasništvu donošenjem vlasničke politike, uspostavom sustava financijskih, nefinancijskih i ciljeva održivosti.

Slijedom navedenoga, MUP RH je vezano za aktivnosti trgovačkog društva AKD d.o.o. uputio Pismo očekivanja. Pismom su utvrđena kratkoročna i srednjoročna očekivanja Društva, financijski, nefinancijski i ciljevi održivosti za Društvo, navedene glavne i druge djelatnosti Društva, pokazatelji ocjenjivanja poslovanja, načela informiranja te osiguranja učinkovite suradnje između Društva i MUP-a.

U cilju poboljšanja korporativnog upravljanja u državnim poduzećima od posebnog interesa za Republiku Hrvatsku i poduzećima u većinskom vlasništvu države, u AKD-u su definirani jasni i mjerljivi ciljevi održivosti u okviru nefinancijskih ciljeva. Kako bi se pratio njihov napredak, definirani su ključni pokazatelji uspjeha (KPI-jevi) koji služe kao osnova za mjerenje učinkovitosti, praćenje ostvarenja ciljeva i osiguranje postizanja željenih rezultata.

## Nefinancijski ciljevi

### ✓✓✓ 1. Operativni pokazatelji poslovanja

- ✓ **1.1 Tehničko-tehnološkim i kadrovskim rješenjima** osigurati izdavanje nacionalnih dokumenata sukladno zakonskim odredbama (cilj je 1.760.580 izdanih dokumenata)
- ✓ **1.2 Tehničko-tehnološkim i kadrovskim rješenjima** osigurati upravljanje digitalnim identitetima (cilj je 1.800.000 digitalnih identiteta)
- ✓✓ **1.3 Osnajiti kibernetičku sigurnost** te kreirati sigurno i otporno digitalno okruženje (cilj su 2 projekta:
  - ✓ **a) Implementirati** napredna tehnološka rješenja i razviti kompetencije u području kibernetičke sigurnosti te povećati opću otpornost organizacije na kibernetičke prijetnje
  - ✓ **b) Sustavno štiti** informacije od kibernetičkih prijetnji, održati kontinuitet poslovnih aktivnosti te osigurati brzu i učinkovitu reakciju u slučaju kibernetičkih incidenata)

#### 1.1. Tehničko - tehnološkim i kadrovskim rješenjima osigurati izdavanje nacionalnih dokumenata sukladno zakonskim odredbama

**Oznaka projekta:** NCP-OPP-1-1.1-2025

Planirani ciljevi vezani uz broj izdanih nacionalnih dokumenata višestruko su premašeni (više od 2,5 milijuna). Uspostavljena tehničko-tehnološka rješenja i osigurani kadrovski kapaciteti omogućili su pravodobno, sigurno i zakonito izdavanje dokumenata. Time je potvrđena učinkovitost sustava i uspješna realizacija postavljenih ciljeva.

#### 1.2. Tehničko - tehnološkim i kadrovskim rješenjima osigurati upravljanje digitalnim identitetima

**Oznaka projekta:** NCP-OPP-1-1.2-2025

Planirani ciljevi vezani uz broj digitalnih identiteta su ostvareni (više od 2 milijuna). Implementirana tehnološka rješenja i osigurani stručni resursi omogućili su pouzdano i kontinuirano upravljanje digitalnim identitetima. Ispunjenjem cilja doprinijelo se povećanju sigurnosti i dostupnosti digitalnih usluga.

### 1.3 Osnažiti kibernetičku sigurnost te kreirati sigurno i otporno digitalno okruženje:

**a) Implementirati** napredna tehnološka rješenja i razviti kompetencije u području kibernetičke sigurnosti te povećati opću otpornost organizacije na kibernetičke prijetnje.

**Naziv projekta:** Implementacija XDR rješenja

**Oznaka projekta:** SC 2-OC 1-2025

**Svrha projekta:** Projekt implementacije XDR rješenja uspješno je završen te su ostvareni svi definirani ciljevi. Sposobnost otkrivanja, analize i odgovora na sigurnosne prijetnje u gotovo realnom vremenu značajno je povećana, čime je smanjen ukupni rizik od kibernetičkih napada na organizaciju. Implementacijom XDR-a poboljšana je učinkovitost sigurnosnih timova kroz automatiziranu detekciju prijetnji, bržu forenzičku analizu te precizniju identifikaciju i sanaciju sigurnosnih incidenata. Projekt je izravno pridonio jačanju sigurnosne otpornosti organizacije, omogućujući proaktivnu obranu i brzu reakciju na sofisticirane prijetnje, uz smanjenje potencijalnih financijskih i operativnih gubitaka.

**Kratak opis projekta:** Opseg projekta u potpunosti je realiziran. Provedena je detaljna analiza postojećeg sigurnosnog stanja i IT infrastrukture, odabrano je i nabavljeno odgovarajuće XDR rješenje te je uspješno integrirano s postojećim sigurnosnim sustavima, uključujući SIEM, EDR, IDS/IPS i vatrozidne sustave. Rješenje je konfigurirano i prilagođeno potrebama organizacije, postavljena su pravila detekcije prijetnji i odgovora na incidente, a sustav je temeljito testiran i dodatno optimiziran kroz fino podešavanje detekcijskih modela. Provedena je edukacija sigurnosnog tima i ključnih korisnika, izrađena je operativna dokumentacija te su definirane procedure za svakodnevno upravljanje XDR-om, uključujući kontinuirano praćenje i evaluaciju učinkovitosti.

Projekt je uspješno povezan s postojećim i planiranim sigurnosnim inicijativama u organizaciji. Integracija sa SIEM sustavima omogućila je da XDR nadopuni postojeće praćenje sigurnosnih događaja proaktivnijom i inteligentnijom detekcijom prijetnji, pri čemu XDR koristi napredne algoritme i automatizaciju za prepoznavanje sofisticiranih napada koje klasični SIEM teže otkriva. U području upravljanja identitetima i pristupom (IAM) XDR sada dodatno prati korisničke aktivnosti i pomaže u otkrivanju kompromitiranih računa ili unutarnjih prijetnji, posebno u okruženjima gdje su uvedeni MFA i PAM mehanizmi.

Kao rezultat, organizacija je nakon završetka projekta dobila integrirano, moderno i održivo XDR rješenje koje je čvrsto ugrađeno u postojeći sigurnosni ekosustav. Procesi otkrivanja, analize i odgovora na prijetnje sada su standardizirani, dokumentirani i djelomično ili u potpunosti automatizirani, a sigurnosni tim osnažen je alatima i znanjem za učinkovito upravljanje kibernetičkim rizicima.

**b) Sustavno štiti** informacije od kibernetičkih prijetnji, održati kontinuitet poslovnih aktivnosti te osigurati brzu i učinkovitu reakciju u slučaju kibernetičkih incidenata)

**Oznaka projekta:** NCP-OPP-1-1.3b-2025

**Svrha projekta:** Sustavno se unaprjeđuju mjere za zaštitu od kibernetičkih prijetnji, protokola u slučaju incidenata te za održavanje kontinuiteta poslovnih aktivnosti i to na više razina i funkcionalnosti.

**Kratak opis projekta:**

**Poboljšana vidljivost i detekcija prijetnji:**

Implementacijom naprednih sigurnosnih rješenja Palo Alto Cortex XDR platforme u kombinaciji sa Splunk SIEM sustavom ostvarena je značajno unaprijeđena razina vidljivosti nad cjelokupnom IT infrastrukturom, uključujući mrežne resurse i krajnje uređaje (endpoints).

Integracijom ovih sustava omogućena je centralizirana korelacija sigurnosnih događaja iz različitih izvora, čime se povećava preciznost detekcije i smanjuje broj lažno pozitivnih nalaza. Sustav omogućuje kontinuirani nadzor u stvarnom vremenu, naprednu analitiku te automatizirano prepoznavanje anomalija i sumnjivih obrazaca ponašanja.

Kao rezultat, organizacija je postigla dodatno smanjenje vremena potrebnog za detekciju sigurnosnih incidenata (Mean Time to Detect MTTD), što direktno doprinosi smanjenju potencijalnog utjecaja kibernetičkih prijetnji na poslovanje.

**Alarmiranje i obavještanje:**

U svrhu pravovremenog odgovora na sigurnosne incidente, implementiran je automatizirani sustav obavještanja temeljen na e-mail i Slack notifikacijama.

Sustav je konfiguriran tako da kritični i visoko prioritetni sigurnosni događaji automatski generiraju upozorenja koja se distribuiraju odgovornim osobama i članovima Incident Response tima. Time je osigurana stalna dostupnost ključnih informacija i smanjeno vrijeme potrebno za inicijalni odgovor (Mean Time to Respond – MTTR).

Dodatno, definirane su razine prioriteta i eskalacijski mehanizmi, čime se osigurava da se najvažniji incidenti obrađuju bez odgode, dok se manje kritični događaji prate i analiziraju u skladu s definiranim procedurama.

#### **Prikupljanje obavještajnih podataka o prijetnjama:**

Uvođenjem MISP platforme uspostavljen je centralizirani sustav za prikupljanje, obradu i distribuciju obavještajnih podataka o prijetnjama (threat intelligence).

Sustav omogućuje automatsko preuzimanje i agregaciju IOC-eva (Indicators of Compromise) iz više relevantnih eksternih izvora (feedova), kao i njihovu korelaciju s internim sigurnosnim događajima. Time se značajno unapređuje sposobnost organizacije za proaktivno prepoznavanje potencijalnih prijetnji prije nego što uzrokuju štetu.

Osim toga, centralizirano upravljanje IOC-ima omogućuje njihovu brzu distribuciju prema sigurnosnim alatima unutar infrastrukture, čime se postiže konzistentna i koordinirana obrambena strategija na svim razinama sustava.

#### **Automatizacija sigurnosnih provjera:**

U cilju povećanja učinkovitosti i smanjenja manualnog rada, implementirana je automatizacija sigurnosnih provjera korištenjem alata n8n.

Poseban fokus stavljen je na kontinuiranu provjeru ranjivosti u Active Directory Certificate Services (ADCS) sustavu, koji predstavlja kritičnu komponentu identitetske infrastrukture. Automatizirani proces omogućuje redovito skeniranje konfiguracija i pravovremeno otkrivanje sigurnosnih slabosti, uključujući poznate ranjivosti i pogrešne konfiguracije.

Rezultati provjera automatski se evidentiraju i prosljeđuju nadležnim timovima, čime se osigurava brza primjena korektivnih mjera. Ovakav pristup doprinosi smanjenju rizika, povećava usklađenost sa sigurnosnim standardima te osigurava kontinuiranu razinu zaštite sustava.

## ✓✓2. Poboljšati kvalitetu elektroničkih usluga i povećati zadovoljstvo korisnika

- ✓ **2.1 Kontinuirano poboljšavati** zadovoljstvo kroz uslugu korisničke podrške (cilj je više od 78% zadovoljnih korisnika)
- ✓ **2.2 Provoditi istraživanja** zadovoljstva kupaca AKD-a kroz digitalne ankete i online upitnike (cilj je više od 70% zadovoljnih kupaca)

### **2.1 Kontinuirano poboljšavati zadovoljstvo kroz uslugu korisničke podrške (cilj je više od 78% zadovoljnih korisnika)**

**Naziv projekta:** Kontinuirano poboljšavati zadovoljstvo kroz uslugu korisničke podrške (cilj je više od 78% zadovoljnih korisnika)

**Oznaka projekta:** NCP-ZK-2-2.1-2025

**Svrha projekta:** Projekt unaprjeđenja korisničke podrške uspješno je završen te su ostvareni svi definirani ciljevi. Projektom je znatno povećano zadovoljstvo korisnika korisničkom podrškom, unaprijeđena je kvaliteta usluga koje se pružaju korisnicima, a fokus je bio na optimizaciji svih aspekata poslovanja – od brzine i efikasnosti odgovora do unaprjeđenja interakcije s korisnicima s ciljem stvaranja pozitivnog korisničkog iskustva koje jača odnos između korisnika i AKD-a.

**Kratak opis projekta:** Uspješno je implementiran novi alat za korisničku podršku koji omogućava jednostavnije i fleksibilnije optimiziranje poslovnih procesa te prilagodbu specifičnim zahtjevima klijenata. Novi sustav automatizirao je kreiranje interakcija tijekom poziva, omogućujući agentima da se koncentriraju na kvalitetniju interakciju s korisnicima umjesto administrativnih zadataka. Ova promjena promijenila je dinamiku rada i omogućila je agentima bolji pristup svakome korisničkom zahtjevu.

Zadovoljstvo korisnika kontinuirano bilježi rast tijekom dugog razdoblja. Mjerenja provedena kroz ankete i povratne informacije pokazuju trend porasta:

- 2023: 76,10%
- 2024: 78,04%
- 2025: 80,41%

Kontinuirani porast od 4,31 postotna boda u dvije godine jasno demonstrira da implementirane mjere doista utječu na poboljšanje korisničkog iskustva. Sve promjene u procesu i sustavu utemeljene su na direktnom povratnom javljanju korisnika, čime je osigurano usklađenje prioriteta razvoja sa stvarnim potrebama.

Kroz projekt su se redovito provodile edukacijske radionice u svrhu stjecanja potrebne sigurnosti i vještina agenata korisničke podrške u radu s novim CRM sustavom. Edukacijski programi rezultirali su znatnim ubrzanjem administrativnih procesa, od bržega kreiranja zapisa poziva do učinkovitije obrade elektronske pošte. Poboljšana je i ukupna efikasnost agenta, što se izravno odrazilo na veće zadovoljstvo korisnika i brže rješavanje njihovih problema. Realizirana je strategija kontinuiranog unaprjeđenja korisničke podrške s fokusom na rješavanje problema pri prvom kontaktu i smanjenje broja ponovljenih upita za istu problematiku. Praćenjem performansi sustava i rada djelatnika u realnom vremenu, raspored se prilagođava stvarnim poslovnim potrebama, što osigurava učinkovitiji rad timova i stabilno visoku razinu zadovoljstva korisnika. Ovakav pristup omogućuje brzu adaptaciju na sezonske fluktuacije i specifične potrebe pojedinog razdoblja.

Projekt je rezultirao poboljšanjem svih ključnih pokazatelja korisničke podrške. Investicija u novi alat, kontinuiranu edukaciju zaposlenika i orijentaciju na povratne informacije dokazala se kao uspješna strategija. Korisnici ostvaruju brže i kvalitetnije rješenje svojih problema, agenti su uspješniji i zadovoljniji radom, a AKD-ova se reputacija, kao pouzdanog partnera ojačava.

## 2.2 Provoditi istraživanja zadovoljstva kupaca AKD-a kroz digitalne ankete i online upitnike (cilj je više od 70% zadovoljnih kupaca)

**Naziv projekta:** Provođenje istraživanje zadovoljstva kupaca AKD-a kroz digitalne ankete i online upitnike

**Oznaka projekta:** NCP-ZK-2-2.2-2025

**Početak projekta:** 01.05.2025.

**Završetak projekta:** 30.09.2025.

**Svrha projekta:** Svrha projekta je sustavno prikupljanje i analiza povratnih informacija od poslovnih kupaca i korisnika usluga AKD-a s ciljem praćenja razine zadovoljstva, prepoznavanja ključnih potreba te kontinuiranog unaprjeđenja kvalitete usluga. Projektom je omogućeno precizno usmjeravanje aktivnosti za poboljšanje korisničkog iskustva, optimizaciju poslovnih procesa i jačanje suradnje s korisnicima. Prikupljeni podaci koriste se za donošenje informiranih strateških odluka te za jačanje transparentnosti i povjerenja u rad AKD-a.

**Kratak opis projekta:** Projekt „**Provođenje istraživanja zadovoljstva kupaca AKD-a kroz digitalne ankete i online upitnike**“ uspješno je završen, čime je ostvaren cilj sustavnog praćenja zadovoljstva kupaca i postizanja više od 70 % zadovoljnih korisnika. Provedbom istraživanja AKD je pridonio ostvarenju nefinancijskog cilja organizacije - **Poboljšati kvalitetu elektroničkih usluga i povećati zadovoljstvo korisnika**. Tijekom projekta provedena je analiza dosadašnjih anketa te je digitalni upitnik distribuiran na 35 ključnih kupaca. Prikupljene povratne informacije obrađene su prema unaprijed definiranim KPI pokazateljima, što je omogućilo prepoznavanje područja važnih za unaprjeđenje procesa, povećanje učinkovitosti i daljnje poboljšanje korisničkog iskustva. Rezultati istraživanja potvrdili su **vrlo visoku razinu zadovoljstva: 93,3 % kupaca potpuno je zadovoljno ukupnim iskustvom te bi preporučilo AKD-ove proizvode i usluge trećim stranama**. Kupci su posebno istaknuli kvalitetu proizvoda, poštivanje ugovorenih rokova isporuke, profesionalnost i dostupnost djelatnika, kvalitetnu komunikaciju te spremnost AKD-a na prilagodbu njihovim specifičnim potrebama. Provedbom ovog projekta AKD je ojačao pristup praćenju zadovoljstva kupaca te postavio temelje za kontinuirano unaprjeđenje kvalitete proizvoda i usluga te jačanje povjerenja i partnerskih odnosa s kupcima.

## ✓ 3. Infrastruktura i sigurnost

### ✓ 3.1 Osigurati visoku razinu dostupnosti IT usluga i infrastrukture (cilj je 99,9% godišnja dostupnost)

**Oznaka projekta:** NCP-IS-3-3.1-2025

**Naziv projekta:** Osigurati visoku razinu dostupnosti IT usluga i infrastrukture

**Svrha projekta:** Osigurati pouzdanu, sigurnu i kontinuirano dostupnu IT infrastrukturu koja podržava stabilno i učinkovito poslovanje

**Kratak opis projekta:** AKD je ostvario visoku razinu dostupnosti IT usluga i infrastruktura, što je potvrđeno godišnjim izvještajem o dostupnosti sustava u kojem je zabilježena ukupna dostupnost od 99,97%. Ovaj rezultat potvrđuje učinkovitost postojećeg modela upravljanja ICT infrastrukturom te usmjerenost na kontinuitet poslovanja i otpornost sustava.

Postignuta razina dostupnosti rezultat je kontinuiranih ulaganja u podatkovnu infrastrukturu, kibernetičku sigurnost i unapređenje operativnih procesa. Sigurnost ICT sustava osiguravana je kroz dosljednu primjenu propisanih procedura, tehničkih mjera i operativnih postupaka, uz redovite međunarodne nadzore i audite za održavanje relevantnih sigurnosnih certifikata. Sve promjene na sustavima evidentirane su kroz sustav za upravljanje promjenama, čime je osigurana potpuna sljedivost i usklađenost s regulatornim zahtjevima.

Visoka dostupnost dodatno je osigurana primjenom arhitekture temeljene na redundantnim resursima, što omogućuje pravovremenu reakciju u slučaju incidentnih situacija i minimizira utjecaj na poslovne operacije. Ulaganja u modernizaciju i održavanje ICT infrastrukture omogućila su visoku razinu skalabilnosti i fleksibilnosti, čime AKD učinkovito odgovara na potrebe tržišta i nove poslovne prilike.

Zaključno, ostvarena razina dostupnosti od 99,97% potvrđuje uspješnu realizaciju postavljenog cilja, uz kontinuirano unapređenje sigurnosnih, tehničkih i organizacijskih kapaciteta.

## 4. Pokazatelji održivosti

S obzirom na to da je Društvo još tijekom 2024. započelo niz projekata vezanih uz smanjenje ranjivosti i jačanje otpornosti kritične energetske infrastrukture, nastavljeno je s realizacijom projekata rekonstrukcije cjelokupne elektroenergetske infrastrukture te infrastrukture koja obuhvaća sisteme grijanja, ventilacije i klimatizacije. Također, potrebno je dovršiti projekt uspostave sustava za nadzor i upravljanje kritičnom energetskom i infrastrukturom koja obuhvaća sisteme grijanja, ventilacije i klimatizacije. Kako bi podržali ciljeve održivog razvoja Europske unije, uvodimo energetske učinkovite i ekološki prihvatljive tehnologije za proizvodnju električne energije.

Sustav upravljanja okolišem u AKD-u održavamo u skladu sa zahtjevima norme ISO 14000. Vodimo brigu o ugljičnom otisku svojih proizvodnih, distributivnih i skladišnih procesa. Kontinuirano radimo na edukaciji i jačanju svijesti o pravilnom i racionalnom gospodarenju energijom, provodimo aktivnosti i mjerenja, te ćemo i dalje kontinuirano procjenjivati utjecaj proizvodnih procesa na okoliš te zakonsku usklađenost s istima.

Praćenjem ostvarenja zadanih ciljeva, potreba i očekivanja, ocjenom usklađenosti sa zakonskim i ostalim zahtjevima, provedbom internih audita i korektivnim radnjama dokazujemo da Društvo radi u skladu sa zahtjevima norme te da dodatnim preventivnim radnjama želi postići još veće uspjehe u cilju poboljšanja sustava. U tom smislu kontinuirano smanjujemo količine proizvodnog otpada i potičemo njegovo razvrstavanje i zbrinjavanje. Kao još veći doprinos očuvanju našeg planeta tržištu su ponuđeni proizvodi od biorazgradivih materijala te materijala koji su reciklirani i ekološki prihvatljivi. Također, Društvo će i dalje održavati certifikat upravljanja energijom ISO 50001.

Naravno, neizostavni je cilj povećati kibernetičku otpornost svih komponenti sustava pametne elektroenergetske mreže i infrastrukture koja se tiče grijanja, ventilacije i klimatizacije. U proizvodnom i radnom procesu tehnologije i materijale nastojimo zamijeniti prihvatljivijima, stoga kontinuirano istražujemo alternativna rješenja uvodeći ih u proizvodne procese. Također, radimo i edukaciju djelatnika kako bi podržali ciljeve održivog razvoja EU.

Poduzeli smo i uspješno proveli projekte vezane uz elektroničke usluge i poboljšavanje digitalnih sadržaja i usluga za osobe s invaliditetom, a sukladno Zakonu o povlasticama u prometu.

Budući da je očekivana dosljedna provedba inicijativa usmjerenih na održivi razvoj, uključujući korištenje zelenih tehnologija i podršku osobama s invaliditetom kroz pristupačne digitalne usluge, u nastavku dostavljamo pregled realiziranih projekata koji se odnose na točku 4. Pokazatelje održivosti (ESG), a za čiju su realizaciju definirani ciljevi i projekti:

- ✓✓✓ 4.1. Smanjiti ranjivosti i ojačati otpornost kritične energetske infrastrukture AKD-a (cilj su 3 projekta)
- ✓✓ 4.2. Uvoditi ekološki prihvatljive tehnologije i materijale te podržati ciljeve održivog razvoja EU (cilj su 2 projekta)
- ✓✓✓ 4.3. Osigurati pristupačnost, digitalne sadržaje i usluge za osobe s invaliditetom (cilj su 3 projekta)

#### 4.1.a. Smanjiti ranjivosti i ojačati otpornost kritične energetske infrastrukture AKD-a

**Oznaka projekta:** NCP-PO-4-4.1a-2025

**Naziv projekta:** Elektrotehnički projekt rekonstrukcije razdjelnika u Soblincu

**Svrha projekta:** Unaprjeđenje elektroenergetskog sustava

**Kratak opis projekta:** U skladištu Soblinec se nalaze elektroenergetski razvodni ormari koji su stariji od 20 godina, sadrže komponente koje su zastarjele i predstavljaju rizik za poslovanje. Obzirom na loše stanje razdjelnika elektrotehničkih instalacija i opreme smještene u ormaru, potrebno je bilo izvršiti rekonstrukciju razdjelnika i elektroenergetskog ormara. Radi se o sljedećim razdjelnicima: priključno-mjerni razdjelnik PMO, razdjelnik GRO te razdjelnik RO-1.

- Projektom je dobavljen novi elektroenergetski ormar sa novom generacijom elektro komponenti (fid sklopke, osigurači, razdjelnici). Omogućena je veća pričuva, što olakšava izvedbu daljnjih poboljšanja na instalaciji, poput raznih proširenja i adaptacija elektroenergetskih instalacija. Ovim je zahvatom omogućeno i daljinsko očitavanje potrošnje električne energije, što uvelike olakšava ažurno praćenje stanja i utroška.

#### 4.1.b. Smanjiti ranjivosti i ojačati otpornost kritične energetske infrastrukture AKD-a

**Naziv projekta:** Elektrotehnički projekt rekonstrukcije glavnog razdjelnika jake struje u objektu PJ Metalne tehnologije – Kerestinec

**Svrha projekta:** Unaprjeđenje elektroenergetskog sustava

**Oznaka projekta:** NCP-PO-4-4.1b-2025

**Kratak opis projekta:** U PJ metalne tehnologije prilikom duljeg nestanka napona na lokaciji, dolazi do pražnjenja lokalnih baterija na sustavu tehničke zaštite, a ujedno time postoji rizik da sustavi prekinu sa radom. Projektom je nadograđen postojeći elektroenergetski ormar dodatnim instalacijama i električnim komponentama, s ciljem povezivanja sustava tehničke zaštite s postojećim UPS uređajem većeg kapaciteta koji je smješten u prostoriji glavnog razdjelnika (GRO) i koji je spojen na njega. Ovim zahvatom postignuta je veća autonomija napajanja kritičnih sustava a time i duže vrijeme u kojem se mogu dijagnosticirati i otkloniti razni poremećaji u elektroenergetskom sustavu PJ metalne tehnologije kao npr. eventualni problem s pokretanjem agregata, kao pričuvnog napajanja lokacije.

- Elementi kritične infrastrukture koja se napaja iz GRO-a povezani su s uređajem za besprekidno napajanje većeg kapaciteta: ormar za napajanje protupožarnih zaklopki, ormar tehničke zaštite, UPS uređaj tehničke zaštite, centrala za dojavu požara, centrala za dojavu plina te centrala za odimljavanje.

- Projektom je obuhvaćena i rekonstrukcija elektroinstalacija sljedećih razdjelnika: razdjelnik GRO, razdjelnik RO-PPZ, RO-1, RO-2 i RO-POGON, koji također napajaju bitne strujne krugove (potrošače). Za navedene potrošače omogućen je i udaljeni nadzor, te dojava grešaka i kvarova putem novog nadzornog sustava.

#### 4.2.a. Uvoditi ekološki prihvatljive tehnologije i materijale te podržati ciljeve održivog razvoja EU

**Naziv projekta:** Uvođenje FSC materijala u proizvodne procese

**Oznaka projekta:** NCP-PO-4-4.2-2025

**Početak projekta:** 01.07.2024.

**Završetak projekta:** 31.01.2025.

**Svrha projekta:** Svrha projekta je prijelaz s konvencionalnog repromaterijala (papir) na **FSC certificirane repromaterijale** nosača bankarskih kartica, kuverti i PIN omotnica s ciljem postizanja veće održivosti, smanjenja ekološkog otiska, te podrške odgovornom gospodarenju šumama. Projektom se promovira ekološki osviješten pristup u poslovanju, zadovoljavaju rastući zahtjevi tržišta i potrošača za održivim proizvodima te podržava strateški cilj održivog razvoja organizacije za 2025. godinu koji se odnosi na uvođenje ekološki prihvatljivih tehnologija i materijala. Projektom su podržani ciljevi održivog razvoja Europske unije.

**Kratak opis projekta:** Projekt prijelaza na FSC certificirane repromaterijale za nosače bankarskih kartica, kuverte i PIN omotnice uspješno je završen čime su ostvareni ciljevi povećanja održivosti i smanjenja ekološkog otiska te je podržan strateški cilj održivog razvoja organizacije za 2025. godinu koji se odnosi na uvođenje ekološki prihvatljivih tehnologija i materijala.

Tijekom provedbe projekta izvršena je identifikacija i nabava certificiranih materijala nakon čega su redizajnirani i testirani novi repromaterijali. Proizvodni procesi prilagođeni su kako bi se osigurala nesmetana integracija novih materijala u redovnu proizvodnju. Kroz suradnju s klijentima usklađeni su tehnički i operativni zahtjevi, dok je izradom poslovne dokumentacije definirana nova standardizacija nabave i proizvodnje.

Ovim projektom organizacija je uspješno implementirala ekološki prihvatljive materijale, podržala odgovorno gospodarenje šumama i ostvarila strateški cilj održivog razvoja za 2025. godinu vezan uz uvođenje održivih tehnologija i materijala.

#### 4.2.b. Uvoditi ekološki prihvatljive tehnologije i materijale te podržati ciljeve održivog razvoja EU

**Naziv projekta:** Izrada izvještaja o održivosti za 2024. godinu

**Oznaka projekta:** NCP-PO-4-4.2b-2025

**Početak projekta:** 02.10.2024.

**Završetak projekta:** 20.05.2025.

**Svrha projekta:** Svrha projekta izrade Izvještaja o održivosti je osiguranje transparentnog i strukturiranog prikazivanja utjecaja AKD-a na okoliš, društvo i upravljanje. Izvještaj omogućuje AKD-u da identificira ključna područja održivosti i postavi ciljeve za poboljšanje. Također služi kao alat za informiranje dionika, uključujući investitore, kupce, zaposlenike i širu javnost. Izrada izvještaja pomaže u usklađivanju s regulatornim zahtjevima, kao što su Direktiva o korporativnom izvještavanju o održivosti (CSRD) i standardi poput GRI-ja. Projekt omogućuje i unaprjeđenje interne kontrole i sustava prikupljanja podataka o održivosti. Dugoročno, izvještaj pridonosi jačanju reputacije AKD-a na tržištu te održivom razvoju poslovanja.

**Kratak opis projekta:** Projekt izrade Izvještaja o održivosti podrazumijevao je opsežnu analizu trenutačnih praksi i utjecaja AKD-a na okoliš, društvo i sustav upravljanja. Zatim je proveden postupak dvostruke materijalnosti odnosno definiranja materijalnih tema AKD-a, putem kojih tvrtka ima najveći utjecaj na društvo i okoliš te obrnuto. Na temelju utvrđenih materijalnih tema definirane su prioritetne teme i postavljeni jasni mjerljivi ciljevi za svaku od kategorija održivosti. Sustavno su prikupljeni i obrađeni podaci iz svih relevantnih odjela unutar organizacije. Nakon obrade podataka izrađen je izvještaj u kojemu su opisane provedene aktivnosti, ostvareni rezultati, identificirani izazovi i planovi za daljnji razvoj. Grafički je oblikovan i finaliziran te javno dostupan. U osiguranju transparentnosti i pristupa podacima unutar AKD-ove domene uspostavljena je nova adresa elektroničke pošte putem koje dionici i javnost mogu uputiti pitanja vezana uz izvještaj i/ili održive prakse AKD-ovog poslovanja: [odrzivost@akd.hr](mailto:odrzivost@akd.hr)

### 4.3.a. Poboljšati pristupačnost digitalnih sadržaja i usluga za osobe s invaliditetom

**Naziv projekta:** Digitalna usluga za OSI u slučaju promjene invalidskih prava odnosno promjene statusa u Registru osoba s invaliditetom

**Oznaka projekta:** NCP-PO-4-4.3a-2025

**Početak projekta:** 01.08.2024.

**Završetak projekta:** 31.01.2025.

**Svrha projekta:** Svrha projekta je omogućiti osobama s invaliditetom jednostavniji način podnošenja zahtjeva za izdavanje i zamjenu isprava kroz digitalne kanale u slučaju promjene invalidskih prava odnosno promjene statusa u Registru osoba s invaliditetom. Kroz sustav e-Građani, korisnicima se omogućava podnošenje zahtjeva bez potrebe za osobnim dolaskom. Projekt uključuje izdavanje:

- Europske i Nacionalne iskaznice za osobe s invaliditetom,
- Europske parkirališne karte za osobe s invaliditetom.

Razlog za podnošenje zahtjeva je **promjena invalidskih prava** odnosno **promjena statusa** u Registru osoba s invaliditetom.

Za potrebe ovog projekta nadograđeno je i implementirano IT rješenje koje omogućuje:

- Automatski dohvat iz registra MUP-a te Registra osoba s invaliditetom
- Generiranje zahtjeva koje korisnik ispunjava
- Generiranje Rješenja te slanja istog u OKP (osobni korisnički pretinac)
- Praćenje statusa obrade zahtjeva putem sustava e-Građani.

Ovaj projekt pokrenut je na temelju potrebe za modernizacijom usluga javne uprave, uz fokus na unaprjeđenje dostupnosti i pristupačnosti usluga za osobe s invaliditetom čime se doprinosi procesu digitalizacije i smanjenja administrativnih prepreka.

**Kratak opis projekta:** Projekt omogućuje podnošenje zahtjeva preko sustava e-Građani u slučaju promjene podataka odnosno promjene u Registru osoba s invaliditetom čime se omogućava jednostavno podnošenje zahtjeva za izdavanje isprava.

Podaci se dohvaćaju iz registra MUP-a i Registra osoba s invaliditetom čime se osigurava brža i preciznija obrada podataka. Nakon ispunjavanja zahtjeva, korisnici mogu pratiti njegov status i preuzeti Rješenje putem Osobnog korisničkog pretinca.

Realizacijom cilja je olakšan proces podnošenja zahtjeva za osobe s invaliditetom, smanjena je potreba za fizičkim dolascima na šalter i nepotrebna papirologija te je digitaliziran proces izdavanja isprava uz osiguravanje korisničkog praćenja statusa zahtjeva i isprava nakon odobrenja zahtjeva.

### 4.3.b. Poboljšati pristupačnost digitalnih sadržaja i usluga za osobe s invaliditetom

**Naziv projekta:** Digitalna usluga za OSI u slučaju promjene imena i/ili prezimena

**Oznaka projekta:** NCP-PO-4-4.3b-2025

**Početak projekta:** 01.08.2024.

**Završetak projekta:** 31.01.2025.

**Svrha projekta:** Svrha projekta je omogućiti osobama s invaliditetom jednostavniji način podnošenja zahtjeva za izdavanje ili zamjenu isprava u slučaju promjene imena i/ili prezimena. Koristeći sustav e-Građani, proces se ubrzava i pojednostavljuje čime se uklanjaju administrativne prepreke. Projekt obuhvaća izdavanje:

- Europske i Nacionalne iskaznice za osobe s invaliditetom,
- Europske parkirališne karte za osobe s invaliditetom.

Razlog za podnošenje zahtjeva je **promjena imena i/ili prezimena**.

Za potrebe ovog projekta razvijeno je i implementirano IT rješenje koje omogućuje:

- Automatski dohvat iz registra MUP-a te Registra osoba s invaliditetom

- Generiranje zahtjeva koje korisnik ispunjava
- Generiranje Rješenja te slanja istog u OKP (osobni korisnički pretinac)
- Praćenje statusa obrade zahtjeva putem sustava e-Građani.

Projekt je pokrenut na temelju potrebe za modernizacijom usluga javne uprave, uz fokus na unaprjeđenje dostupnosti i pristupačnosti usluga za osobe s invaliditetom čime se doprinosi procesu digitalizacije i smanjenja administrativnih prepreka.

**Kratak opis projekta:** Projekt omogućuje podnošenje zahtjeva preko sustava e-Građani u slučaju promjene imena i/ili prezimena čime se omogućava jednostavno podnošenje zahtjeva za izdavanje isprava.

Digitalizacijom ovog procesa značajno se smanjuje administrativno opterećenje i potreba za fizičkim dolaskom na šaltere čime se korisnicima osigurava veća dostupnost i jednostavnost korištenja usluga.

Istovremeno, brža i učinkovitija obrada zahtjeva doprinosi modernizaciji javne uprave i povećanju zadovoljstva korisnika.

Realizacijom cilja je olakšan proces podnošenja zahtjeva za osobe s invaliditetom, smanjena je potreba za fizičkim dolascima na šalter i nepotrebna papirologija te je digitaliziran proces izdavanja isprava uz osiguravanje korisničkog praćenja statusa zahtjeva i isprava nakon odobrenja zahtjeva.

#### 4.3.c. Poboljšati pristupačnost digitalnih sadržaja i usluga za osobe s invaliditetom

**Naziv projekta:** Digitalna usluga za OSI u slučaju gubitka, oštećenja ili krađe isprave

**Oznaka projekta:** NCP-PO-4-4.3c-2025

**Početak projekta:** 01.08.2024.

**Završetak projekta:** 31.01.2025.

**Svrha projekta:** Svrha projekta je digitalizacija i olakšavanje procesa podnošenja zahtjeva za izdavanje i zamjenu isprava za osobe s invaliditetom putem sustava e-Građani. Projekt uključuje prilagodbu postojećih poslovnih procesa i razvoj novih funkcionalnosti kako bi osobe s invaliditetom mogle jednostavno i brzo podnijeti zahtjeve za izdavanje u slučaju gubitka, oštećenja ili krađe isprave:

- Europske i Nacionalne iskaznice za osobe s invaliditetom,
- Europske parkirališne karte za osobe s invaliditetom.

Razlog za podnošenje zahtjeva je gubitak, oštećenje ili krađa isprave.

Za potrebe ovog projekta nadograđeno je i implementirano IT rješenje koje omogućuje:

- Automatski dohvat iz registra MUP-a, te Registra osoba s invaliditetom
- Generiranje zahtjeva koje korisnik ispunjava
- Generiranje Rješenja te slanja istog u OKP (osobni korisnički pretinac)
- Praćenje statusa obrade zahtjeva putem sustava e-Građani.

Ovaj projekt pokrenut je na temelju potrebe za modernizacijom usluga javne uprave, uz fokus na unaprjeđenje dostupnosti i pristupačnosti usluga za osobe s invaliditetom čime se doprinosi procesu digitalizacije i smanjenja administrativnih prepreka.

**Kratak opis projekta:** Projekt omogućuje podnošenje zahtjeva preko sustava e-Građani u slučaju gubitka, oštećenja ili krađe isprave čime se omogućuje jednostavno podnošenje zahtjeva za izdavanje isprava.

Razvijeni IT sustav omogućuje automatsku obradu zahtjeva bez dodatne papirologije. Svi podaci dohvaćaju se iz relevantnih registara, a korisnici mogu podnijeti zahtjeve online te pratiti njihov status putem Osobnog korisničkog pretinca. Po završetku obrade, Rješenje se dostavlja elektroničkim putem.

Realizacijom cilja je olakšan proces podnošenja zahtjeva za osobe s invaliditetom, smanjena je potreba za fizičkim dolascima na šalter i nepotrebna papirologija te je digitaliziran proces izdavanja isprava uz osiguravanje korisničkog praćenja statusa zahtjeva i isprava nakon odobrenja zahtjeva.

# POLITIKA ZAPOŠLJAVANJA I SOCIJALNA POLITIKA

U AKD-u, razvoj ljudskih potencijala nije samo segment upravljanja ljudskim resursima već strateški temelj čitave organizacije, usko povezan s reputacijom Društva i vrijednostima koje AKD promiče kroz svoje djelovanje. Stoga i dalje sustavno radimo na osnaživanju pojedinaca i timova za proaktivno sudjelovanje u realizaciji operativnih i strateških ciljeva te osiguravamo okruženje koje potiče izvrsnost, interdisciplinarnost i kontinuirano učenje.

Upravljanje ljudskim potencijalima u AKD-u podložno je redovitoj neovisnoj evaluaciji od strane vanjskih revizorskih tijela. I tijekom 2025. godine potvrđena je visoka razina uređenosti svih procesa – od zapošljavanja, razvoja, motivacije i zadržavanja zaposlenika, do unutarnje komunikacije i organizacijske klime.

Osobitu pažnju posvećujemo usklađenosti s međunarodnim normama i zakonodavstvom – u punoj mjeri poštujemo konvencije Međunarodne organizacije rada (ILO), preporuke i direktive Europske komisije i Europskog parlamenta, kao i pravni okvir Republike Hrvatske u području radnih i ljudskih prava. Time potvrđujemo ne samo formalnu sukladnost, već i duboku organizacijsku posvećenost stvaranju kvalitetnog, sigurnog i poticajnog radnog okruženja za sve naše zaposlenike.

Uvjereni smo da nastavak intenzivne suradnje sa znanstvenim institucijama, u kombinaciji sa strateškim pristupom upravljanju ljudskim potencijalima, predstavlja jedan od ključnih preduvjeta za održiv razvoj i tehnološko liderstvo AKD-a.

Smatramo da su ljudi temelj naše dugoročne održivosti i uspjeha. Upravljanje ljudskim resursima pozicionirano je kao strateška funkcija, usmjerena na privlačenje, razvoj i zadržavanje visokomotiviranih i kompetentnih zaposlenika koji svojim znanjem, predanošću i integritetom doprinose ostvarenju poslovne vizije, misije i strateških ciljeva Društva.

U 2025. godini nastavili smo ulagati u unaprjeđenje svih aspekata upravljanja ljudskim potencijalima. Naš pristup temelji se na prepoznavanju ključne uloge zaposlenika u stvaranju dodane vrijednosti te na kontinuiranom razvoju organizacijske kulture utemeljene na suradnji, povjerenju i odgovornosti.

S ciljem osiguravanja organizacijske agilnosti i usklađenosti s tržišnim i tehnološkim promjenama, AKD redovito revidira i prilagođava svoju organizacijsku strukturu. Sustavno radimo na razvoju internih kapaciteta kroz jačanje edukacijskih programa, poticanje cjeloživotnog učenja i pružanje mogućnosti za profesionalni rast – bilo kroz stručno usavršavanje, mentorski rad, sudjelovanje u projektima ili prilike za napredovanje.

Naša politika uključuje sljedeće ključne smjernice:

- kontinuirano usklađivanje organizacijske strukture sa strateškim ciljevima i tržišnim zahtjevima
- unaprjeđenje edukacijskih procesa s naglaskom na digitalne kompetencije i specijalistička znanja
- razvoj inkluzivne i poticajne organizacijske kulture, usmjerene na suradnju, izvrsnost i inovacije

Temeljne funkcije upravljanja ljudskim resursima – selekcija i zapošljavanje, sustavi nagrađivanja, profesionalni razvoj, radni odnosi i interni dijalog integrirane su u jedinstveni sustav koji omogućuje učinkovito planiranje i realizaciju strateških ciljeva organizacije.

AKD potiče razmjenu znanja, timski rad i međusobno uvažavanje, stvarajući pozitivno radno okruženje koje omogućuje zaposlenicima da ostvare svoj puni potencijal. U vremenu ubrzanih promjena, posebnu pažnju posvećujemo razvoju otpornosti, liderstva i kompetencija za rad u digitalnom i multigeneracijskom okruženju.

Smatramo da jedino kroz sustavan pristup upravljanju ljudskim resursima – uz jasne ciljeve, evaluaciju rezultata i otvorenu komunikaciju - možemo dugoročno graditi konkurentnu stabilnu i društveno odgovornu organizaciju.

# ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADU

AKD u skladu sa strateškim ciljem kontinuirano unaprjeđuje uvjete rada i sigurnost radnika. Poštuju se temeljna načela u skladu sa SA 8000 i nacionalnim zakonodavstvom. Pružaju se uvjeti visoke razine sigurnosti na proizvodnim pogonima kroz dodatnu zaštitnu opremu koju su zaposlenici dužni koristiti. Posebni rizici vezani uz radno mjesto nisu identificirani, a razlog ozljeda u 2025. povezan je s dolaskom i odlaskom na posao. Provodi se identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje nesreća u svrhu analize uvjeta rada za potrebu utvrđivanja rizika od eventualnog nastanka oštećenja zdravlja zaposlenika (ozljeda na radu, profesionalnih bolesti i bolesti vezanih uz rad) te poremećaja u procesu rada koji mogu izazvati štetne posljedice za sigurnost i zdravlje zaposlenika. Svrha je utvrditi opasnosti, procijeniti razinu rizika za pojavu ozljeda i bolesti vezanih uz rad, odrediti korektivne i preventivne mjere za zaštitu zdravlja zaposlenika, koje izrađuju stručnjaci zaštite na radu u suradnji sa zaposlenicima. Proces se trajno provodi i usklađuje s promjenama u radnim procesima, čime se smanjuje mogućnost nastanka ozljeda na radu i unaprjeđuje sustav upravljanja zdravljem i sigurnosti na radnom mjestu.

Zaposlenike se potiče na zaštitu zdravlja i aktivan način života za izgradnju vlastite dobrobiti. Svi novozaposleni obavezni su pristupiti detaljnom liječničkom pregledu prije početka radnog odnosa, a svi zaposlenici jednom godišnje imaju mogućnost i pravo obaviti sistematski pregled u ovlaštenoj liječničkoj ustanovi. Sukladno zakonskim propisima, zaposlenici na mjestima s posebnim uvjetima rada i zaposlenici koji rade na računalo više od četiri sata dnevno imaju obvezu pristupiti redovitom liječničkom pregledu.

Za sve novozaposlene i prilikom kadrovskih promjena, provodi se osposobljavanje za rad na siguran način, temeljem Procjene rizika i Plana osposobljavanja radnika za rad na siguran način. Uz to, provodi se i redovita obuka iz područja zaštite od požara.

U svrhu poticanja zdravog načina života i iskazivanja brige za vlastitu radnu snagu, AKD aktivno sudjeluje i potiče sudjelovanje svojih zaposlenika u team building aktivnostima sportskog karaktera, poput trkačkih utrka i sličnih događanja.

## Osposobljavanje radnika za zaštitu i sigurnost na radu

AKD kontinuirano provodi aktivnosti osposobljavanja zaposlenika s ciljem osiguravanja sigurnih i zdravih uvjeta rada. Za sve novozaposlene te zaposlenike koji mijenjaju radno mjesto provodi se osposobljavanje za rad na siguran način, sukladno Procjeni rizika i Planu osposobljavanja radnika za rad na siguran način.

Redovito se provode i osposobljavanja iz područja zaštite od požara, kao i druge edukacije propisane važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Tijekom 2025. godine provedeno je osposobljavanje ovlaštenika poslodavca za zaštitu na radu te povjerenika radnika za zaštitu na radu. Programi osposobljavanja provedeni su u skladu s odredbama Pravilnika o osposobljavanju i usavršavanju iz zaštite na radu te polaganju stručnog ispita (NN 142/21). Također su provedeni tečajevi stjecanja znanja za rad s opasnim kemikalijama te osposobljavanje osoba koje sudjeluju u prijevozu opasnih tvari, čime se osigurava usklađenost poslovanja sa zakonskim zahtjevima i održavanje potrebne razine stručnih kompetencija zaposlenika.

## SURADNJA SA ZNANSTVENOM ZAJEDNICOM

Suradnja s obrazovnim i znanstvenim institucijama i dalje predstavlja jedan od važnih elemenata doprinosa AKD-a zajednici te razvoju budućih stručnih kadrova. Na temelju sporazuma s fakultetima i visokim učilištima tijekom 2025. godine nastavljene su zajedničke aktivnosti, uključujući stručne radionice, sudjelovanje na danima karijera, pružanje prilika za studentsku praksu, stručne konzultacije te sudjelovanje u razvojno-istraživačkim projektima. Takvi oblici suradnje studentima i učenicima omogućuju stjecanje praktičnih znanja i iskustava u stvarnom radnom okruženju, dok AKD-u pružaju mogućnost prepoznavanja i razvoja budućih stručnjaka u područjima sigurnosnih tehnologija, digitalnog identiteta i informacijskih rješenja.

Kroz navedene aktivnosti AKD doprinosi jačanju kompetencija u zajednici, osobito u visoko specijaliziranim područjima važnima za digitalnu transformaciju i sigurnost informacijskih sustava. Istodobno, suradnja s akademskom zajednicom potiče razmjenu znanja, primjenu novih tehnologija i razvoj inovativnih rješenja te pridonosi jačanju inovacijskog potencijala na nacionalnoj razini. Aktivnim uključivanjem u obrazovne procese i projekte AKD nastavlja potvrđivati svoju ulogu odgovornog i pouzdanog partnera zajednice.

# RAZVOJ DRUŠTVA U 2026.

Razvoj poslovanja AKD-a u 2026. godini temelji se na sinergiji tehnoloških i društveno odgovornih rješenja koja osiguravaju pravovremenu i sigurnu isporuku nacionalnih dokumenata te napredno upravljanje digitalnim identitetima.

Kroz definirane strateške ciljeve, fokus je na osnaživanju kibernetičke sigurnosti i povećanju otpornosti kritične infrastrukture u svrhu stvaranja sigurnog digitalnog okruženja. Projekti su usmjereni na izradu IT rješenja i usluga temeljenih na kvalificiranim certifikatima i elektroničkoj osobnoj iskaznici, podupiranje digitalne identifikacije različitih kategorija građana, uključujući inicijative usmjerene na unaprjeđenje pristupa pravima i uslugama osjetljivim društvenim skupinama putem integriranih elektroničkih identifikacijskih dokumenata te na područje digitalne transformacije prometnog sektora, s fokusom na unaprjeđenje upravljanja i donošenja odluka u cestovnom putničkom i teretnom prijevozu kroz primjenu informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Istovremeno, poslovanje je usmjereno na korisnike kroz kontinuirano poboljšanje podrške, redovita istraživanja zadovoljstva kupaca te osiguranje visoke dostupnosti IT usluga i infrastrukture.

Cjelokupni operativni napredak prati se konstantno kroz nadzor financijskih ciljeva, s posebnim naglaskom na dugoročnu profitabilnost i održavanje optimalne strukture kapitala. Uspostavljeni poslovni model osigurava stabilne i predvidive izvore prihoda kroz dugoročne institucionalne suradnje, istodobno potičući razvoj inovativnih rješenja visoke dodane vrijednosti u skladu s potrebama suvremenog digitalnog društva.

Sustavnim i učinkovitim upravljanjem kvalitetom, sigurnošću proizvoda i usluga, energetsom učinkovitošću te zaštitom okoliša, Društvo aktivno potiče održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje. Ovaj integrirani sustav osigurava potpunu usklađenost s regulatornim zahtjevima i globalnim upravljačkim standardima, što potvrđuju i brojni međunarodni certifikati kao dokaz našeg stalnog ulaganja u poslovnu izvrsnost.

Gledajući prema 2026. godini, nastaviti ćemo produbljivati integraciju načela održivog poslovanja u sve aspekte navedenog, od daljnjeg razvoja strategije upravljanja ugljikovim otiskom i provedbe mjera iz Akcijskog plana, do jačanja socijalnih i upravljačkih dimenzija naše održivosti. U godini koja donosi sve intenzivniji regulatorni okvir na razini Europske unije, čvrsto smo odlučni ostati korak ispred obveza, ne kao reaktivni sudionik, već kao tvrtka koja vlastitim primjerom pokazuje da odgovorno poslovanje i tehnološka izvrsnost nisu suprotnosti, već međusobno osnažujući temelji dugoročnog uspjeha.

**Nefinancijsko izvješće povezanog društva**  
**AKD-Zaštita d.o.o.**

# VIZIJA I MISIJA

## VIZIJA

AKD-Zaštita d.o.o. se dugoročno vidi kao pouzdana, priznata, razvojno orijentirana zaštitarska tvrtka koja će sve raspoložive sposobnosti usredotočiti na prodaju proizvoda i pružanje najkvalitetnijih usluga prilagođeno potrebama poslovnih partnera i okruženju.

AKD-Zaštita d.o.o. mora biti prepoznatljiva po dominantnoj vrhunskoj ulozi kao tvrtka čija je motivacija razvoj i unapređenje zaštitarske djelatnosti u Republici Hrvatskoj. Usredotočeno i kontinuirano praćenje zahtjeva tržišta pomaže u održavanju udjela na tržištu zaštitarskih usluga (strukturirano prema veličini ostvarenog prometa, broja zaposlenih i dr.). Društvo će razvijati primjenu najsuvremenijih sustava tehničke zaštite implementiranih u poslovima zaštitarske djelatnosti.

Društvo će pratiti nove tehnologije u zaštitarstvu te razvijati poslovne politike uključivanja stručnih i kompetentnih djelatnika koji će razviti strateški marketing za primjenu novih tehnika i sustava.

## MISIJA

Svojim poslovanjem AKD-Zaštita d.o.o. kroz ostvarene vrijednosti mora ispuniti interese svojih komitenata, zaposlenika i vlasnika. Razumijevanjem i ispunjenjem zahtjeva korisnika usluga, kroz ključne prioritete - povjerenje i odgovornost, AKD-Zaštita d.o.o. želi zadržati postojeće i osvojiti nove korisnike usluga.

Vrhunskom kvalitetom usluga primjenom usvojenih najviših standarda udruženih s kvalitetom stručnjaka povećavat će se tržišni udjel i ostvariti pretpostavke za kvalitetno vrednovanje pruženih usluga. Stalnom afirmativnom prisutnošću u javnosti izgraditi će se imidž dinamične, otvorene i u svemu vodeće zaštitarske kompanije.

Društvo će biti spremno prihvatiti sve nove izazove u zaštiti i osiguranju kritične infrastrukture uz najnovije propisane standarde i zahtjeve te samostalno i sa ostalim tvrtkama nuditi nova rješenja i primjenjivati ih u uvođenju integriranog pristupa sigurnosti.

## KRATKA POVIJEST TVRTKE I RAZLOZI ZA POSTOJEĆE POSLOVNE ODOSE

AKD-Zaštita d.o.o. je zaštitarska tvrtka koja punih 30 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. Tvrtka je organizirana kroz podružnice u Zagrebu gdje se nalazi sjedište društva, podružnicu u Splitu te poslovnice u Osijeku, Rijeci i Sisku. AKD-Zaštita d.o.o. je u 100% državnom vlasništvu, temeljni kapital poslovnog subjekta financiran je 100% domaćim kapitalom. Jasna i jednostavna organizacija, propisan redoslijed koraka i sposobnost utvrđivanja prioriteta, presudni su za uspjeh djelovanja svih organizacijskih dijelova tvrtke.

AKD-Zaštita d.o.o. se ponosi integritetom i predanim radom svojih zaposlenika. Uzajamno poštovanje, povjerenje i suradnja osnova su dobrih odnosa s dobavljačima i poslovnim partnerima.

# DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE I ODRŽIVI RAZVOJ

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 pravovremenu ugovorenu uslugu. Izgrađena svijest o kvaliteti čini AKD-Zaštitu d.o.o. jednom od društveno najodgovornijih tvrtki svoga sektora.

Sukladno Smjernicama OECD-a za korporativno upravljanje u državnim tvrtkama i Antikorupcijskom programu za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu te Odluci Vlade RH o obvezi uvođenja funkcije praćenja usklađenosti poslovanja u pravnim osobama u većinskom državnom vlasništvu, AKD-Zaštita d.o.o. je uvela funkciju praćenja usklađenosti poslovanja i imenovala Službenika za usklađenost poslovanja. Svrha uvođenja funkcije praćenja usklađenosti poslovanja dio je organizacijske kulture u kojoj su postavljeni prioriteti pri upravljanju nad rizikom (ne)usklađenosti, rizikom od nastanka značajnog financijskog gubitka, jačanju korporativne kulture i ugleda društva, zaštiti od nezakonitog poslovanja, prevenciji sukoba interesa, smanjenju koruptivnih i drugih rizika koje društvo može pretrpjeti zbog neusklađenosti s propisima, standardima i kodeksima te internim aktima.

Službenik za usklađenost poslovanja odgovoran je za stalno procjenjivanje rizika usklađenosti poslovanja te koordiniranje poslovnih procesa. Predlaže i uspostavlja učinkovit sustav unutarnjih kontrola te brine o podizanju svijesti, osposobljavanju i savjetovanju o jačanju integriteta poslovanja. Rješava prijave nepropisnog ponašanja i kršenja važećih propisa, internih pravila i etičkih načela. Također je odgovoran za izvještavanje Uprave o usklađenosti poslovanja. Službenik za usklađenost poslovanja osigurava da je poslovanje u skladu s vanjskim regulatornim i zakonskim zahtjevima, kao i internim politikama i podzakonskim propisima. Društvo je donijelo Pravilnik o praćenju usklađenosti AKD-Zaštite d.o.o.

## MEĐUNARODNE NORME, PREPORUKE I DIREKTIVE S NAGLASKOM NA MEĐUNARODNU ORGANIZACIJU RADA (ILO)

U AKD-Zaštiti d.o.o. uspostavljeni su sustavi upravljanja koji osiguravaju sukladnost procesa; prodaju usluga privatne zaštite – tjelesne i tehničke sa zahtjevima korisnika usluga i zahtjevima NORME ISO 9001 – Sustav upravljanja kvalitetom, ISO 14001- Sustav upravljanja okolišem, ISO OHSAS 45001:2018 - Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnošću, ISO 27001 – Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću, ISO 31000. 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 2014. godine AKD-Zaštita d.o.o. implementirala je ISO 14001 i OHSAS 18001. U listopadu 2020. godine AKD-Zaštita je dobila potvrdu usklađenosti za upravljanje rizicima ISO 31000:2018.

Sukladno tradiciji stalnog razvoja i poboljšanja usluga privatne zaštite te stručnog osposobljavanja radnika, a prema zahtjevima i preporukama prethodno navedenih međunarodnih normi, doneseni su sljedeći zasebni dokumenti:

- Politika kvalitete,
- Politika zaštite okoliša,
- Politika zaštite zdravlja i sigurnosti,
- Politika informacijske sigurnosti.

Obzirom da je od 25. svibnja 2018. započela primjena Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (eng. GDPR), AKD-Zaštita d.o.o. uspješno je implementirala projekt prilagodbe navedenoj Uredbi. U svrhu zaštite osobnih podataka doneseni su svi potrebni dokumenti te su educirani svi zaposlenici.

## 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. AKD-Zaštita d.o.o. posluje usklađeno sa primjenjivom zakonskom regulativom, kao i ostalim propisima i kriterijima koje traže klijenti i zainteresirane strane iz okruženja.

Kontinuirano se radi na trajnom poboljšanju i sprečavanju onečišćenja putem aktivnog provođenja zahtjeva norme ISO 14001. AKD-Zaštita d.o.o. već niz godina prati potrošnju goriva svojih službenih vozila i utjecaj na okoliš. Vozni park AKD-Zaštite d.o.o. je obnovljen novim, ekonomičnijim i sigurnijim vozilima.

Redovito i u propisanim vremenskim intervalima i mjestima rada provode se mjerenja parametara radnog okoliša (mikroklima, buka osvjetljenost). Izmjerene vrijednosti su u skladu sa pozitivnim propisima. Periodično se provodi i požarna preventiva sprječavanja nastanka požara i eksplozija na mjestu rada. U referentnom razdoblju nije bilo nezgoda i poremećaja uzrokovanih parametrima radnog okoliša. Nadalje, materijali koji se nabavljaju dolaze od poznatih i pouzdanih dobavljača. Ne nabavljaju se škodljivi materijali ako postoji odgovarajuća alternativa. Kompletna službena odora je u skladu s promjenom vizualnog identiteta 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. 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.

AKD-Zaštita d.o.o. 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.

AKD-Zaštita d.o.o. zapošljava nove radnike sukladno godišnjem planu zapošljavanja koji donosi Uprava. Slobodna radna mjesta u pojedinim organizacijskim cjelinama popunjavaju se u pravilu putem internog natječaja koji se objavljuje na oglasnoj ploči i na mrežnoj stranici društva. Ukoliko se na internom natječaju ne nađe odgovarajuća osoba ili ako je potreban radnik s određenim posebnim znanjima i ovlastima kakvog nema unutar tvrtke, pristupa se eksternom zapošljavanju koje se provodi na sljedeće načine:

- kroz otvorene ponude,
- objavljivanjem natječaja u medijima i na mrežnoj stranici,
- ciljanim traženjem odgovarajućih radnika,
- preporukom od strane radnika AKD-Zaštite d.o.o.

Navedeno je dodatno uređeno Postupkom uređivanja radnih odnosa.

Ukupan broj zaposlenih na dan 31.12.2025. godine je 862 zaposlenika.

Broj zaposlenih povećan je za 2% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine što je rezultat povećanih zapošljavanja u Sektoru tjelesne zaštite. 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 referentnom razdoblju iz AKD-Zaštite d.o.o. je otišlo 191 zaposlenika, a 209 ih je novozaposlenih. Broj zaposlenih muškaraca iznosi 671 zaposlenika dok je broj žena znatno manji, ukupno 191 zaposlenica, što je uobičajeno s obzirom na otežane uvjete rada kao što su noćni rad te stres prilikom incidentnih situacija koji podrazumijeva zaštitarska djelatnost. Prosječna životna dob zaposlenika AKD-zaštite d.o.o. je 52 godine; žene u prosjeku 51 godina, a muškarci 53 godine.

Posebna pozornost posvećuje se cjeloživotnom obrazovanju. Ovisno o potrebama, zaposlenici se upućuju na razne programe obuke kako bi što kvalitetnije i u skladu s nadležnim propisima mogli obavljati svoje poslove. Troškovi stručnog usavršavanja i zdravstvene zaštite u 2025. godini iznosili su ukupno 25.518,40 € što je za 30% više u odnosu na prethodnu godinu. 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, a za čuvare svakih 5 godina. Prilikom zapošljavanja novih radnika koji nemaju dopuštenje za obavljanje poslova privatne zaštite, 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 ili Čuvara. U pravilu se sklapaju predugovori o radu i ugovori o financiranju s obvezom rada od 2 godine za zaštitara i 1 godina za čuvara. U prosjeku je 12% zaposlenika AKD-Zaštite d.o.o. sindikalno organizirano (putem članstva) u 6 sindikata.

AKD-Zaštita d.o.o. jedini 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, regres), troškovi prijevoza, nagrada za radne rezultate, naknade za topli obrok, jubilarne nagrade, obrazovanje i školovanje radnika.

# VRIJEDNOSTI, INTEGRITET I ODGOVORNO POSLOVANJE

S ciljem da transparentnim načinom poslovanja, poslovnom uspješnošću i kvalitetom pruženih usluga zadrži status ugledne i prepoznatljive zaštitarske tvrtke, usklađene s europskom praksom, donesen je Etički kodeks AKD-Zaštite d.o.o.

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. Svrha ovog Kodeksa je uputiti radnika kako se treba ponašati u radnoj okolini te pružiti opće smjernice u rješavanju moralno i etički nejasnih situacija. U slučaju bilo kakvih problema ili nejasnoća u njegovoj primjeni, radnici se trebaju obratiti svom rukovoditelju. 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. U referentnom razdoblju evidentirano je ukupno 2 izvanredna otkaza ugovora o radu od strane poslodavca gdje zbog povrede ugovorenih obveza nastavak radnog odnosa nije bio moguć (teška povreda obveza iz radnog odnosa - neopravdani izostanak s posla).

Prema Zakonu o radu, donesena je odluka o izboru povjerenika za zaštitu dostojanstva radnika. Na temelju Etičkog kodeksa donesena je i odluka o imenovanju povjerenika za etiku koji promiče etičko ponašanje u međusobnim odnosima zaposlenika, zaprima pritužbe zaposlenika i komitenata na neetičko ponašanje i postupanje zaposlenika, provodi postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe te vodi evidenciju o zaprimljenim pritužbama. U skladu s navedenim AKD-Zaštita d.o.o. ne tolerira bilo kakav oblik diskriminacije prema radnicima i prema trećim osobama.

## ODNOS S LOKALNOM ZAJEDNICOM

AKD-Zaštita d.o.o. svjesna je svojeg utjecaja na opću sigurnost zajednice u kojoj djeluje. Djelatnici tvrtke svakodnevno, u različitim okolnostima, pružaju pomoć ljudima iz svoje okoline, o čemu su često izvještavali i mediji. Takav pristup promiče se i kroz davanje financijskih i materijalnih donacija, kad god za to postoje mogućnosti.

## PREVENCIJA I SUZBIJANJE KORUPTIVNOG PONAŠANJA

Zavisno o procjeni godišnje vrijednosti nabave cijele grupe ili dijelova grupe roba prema nazivu za istovrsne robe, usluge ili radove, a sukladno internim normativnim aktima, prilikom izrade i usvajanja u Planu nabave utvrđuje se odgovarajući postupak nabave.

Sukladno Planu, normativnim aktima AKD-Zaštite d.o.o. kao i odlukama Uprave društva odabiru se i provode odgovarajući postupci nabave, koji mogu biti:

- izravno ugovaranje u pregovaračkom postupku nabave
- nadmetanje po pozivu u postupku nabave ograničenim prikupljanjem ponuda
- nadmetanje u otvorenom postupku nabave

Kriterij i postupak za kategorizaciju dobavljača i vođenje Ocjene dobavljača, primjenjuju se na dobavljače od kojih AKD-Zaštita d.o.o. nabavlja one robe, usluge i radove s izravnim ili neizravnim utjecajem na kvalitetu obavljanja vlastitih usluga na osnovu čega se kreira Lista verificiranih dobavljača. Kod nabave opreme kao i kod izbora dobavljača nastoje se birati oni s manjim utjecajem na okoliš i s jačim opredjeljenjem i poštivanjem mjera zaštite na radu. 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. Radnik za svoj rad prima plaću, a svako drugo primanje ili davanje novca, neprimjerenih darova ili usluga nije u skladu s aktima AKD-Zaštite d.o.o. i strogo je zabranjeno.

## STRATEGIJA UNAPREĐENJA NEFINANCIJSKIH ASPEKATA POSLOVANJA

AKD-Zaštita d.o.o. kontinuirano je usredotočena na povećanje udjela u tržištu zaštitarskih usluga, na poboljšanje poslovanja u svim sektorima unutar Društva te unapređenje stručne osposobljenosti i kvalitete rada svih zaposlenika koji su ključni resurs za izvršenje usluga, kao i na praćenje novih tehnologija, razvoj projektiranja i implementacija svih vrsta tehničke zaštite.

Komparativna prednost AKD – Zaštite d.o.o. nad konkurencijom mora biti visoka razina kvalitete usluge koju je potrebno kontinuirano održavati i nadograđivati u skladu sa svjetskim trendovima, što je jedan od preduvjeta za daljnji razvoj.

### Strategija Društva:

- Zapošljavanjem stručnih kadrova formirati odjel za razvoj i projektiranje.
- Uvođenje nove tehnologije kao i stvaranje vlastitih programskih rješenja.
- Svojim poslovanjem u organizaciji rada osigurati razinu usluga koja je ispred razine kvalitete usluga konkurencije.
- Potpuno sagledati, razumjeti i ispuniti zahtjeve korisnika usluga, kvalitetom usluga opravdati očekivanja korisnika, poslovnih partnera i zaposlenika te zadržati postojeće i osvojiti nove korisnika usluga.
- Motivirati i educirati zaposlenike AKD-Zaštite d.o.o. te na taj način osigurati stručno i profesionalno pružanje usluga.
- Praćenjem najnovijih tehnologija u segmentu tehničke zaštite, graditi projektne timove za pojedine vidove tehničke zaštite te nuditi integralna rješenja tehničke i tjelesne zaštite.
- Trajno unapređivati vlastite procese rada i prilagođavati ih potrebama tržišta i korisnika usluga.
- Aktivno učestvovati u stvaranju imidža vodeće zaštitarske tvrtke u zaštitarskoj djelatnosti.
- Kvantitativno i kvalitativno povećavati broj zaposlenih suradnjom s fakultetima, institutima, ustanovama te pojedincima iz područja sigurnosti.
- Širiti poslovanje ponudama novih sposobnosti na područjima upravljanja rizicima i u kriznim uvjetima.
- Povećati raznolikost ponude u području tjelesne zaštite, a posebno na području tehničke zaštite.
- Širiti poslovanje aplikacijom na EU fondove.
- Educirati vlastito osoblje i osoblje poslovnih subjekata.
- Kontinuirano uvoditi nove tehnologije u zaštiti, kontroli i nadzoru

**BILJEŠKE:**



Savska 31, 10000 Zagreb, [www.akd.hr](http://www.akd.hr)