

JAVNO PREDUZEĆE „VODOVOD I KANALIZACIJA“ d.o.o. BANOVIĆI

Školska broj 2, 75290 Banovići, Bosna i Hercegovina; Tel/fax 00387 (0) 35 875 339; E-mail: kanalizacija.ban@bih.net.ba
Registracija Općinski sud u Tuzli broj: 032-0-Reg-10-001291 od 26.10.2010. godine; MBS: 32-05-0007-10
PDV broj: 209997990006; ID broj: 4209997990006; Porezni djelovodni broj: 03422345

KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA

Banovići, Novembar 2013. Godine

**KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA JP "VODOVOD I KANALIZACIJA"
DOO BANOVICI**

SADRŽAJ

1. ODNOS PREMA POSLU I SARADNICIMA
 - 1.1. SVAKODNEVNO PONAŠANJE
 - 1.2. LOJALNOST
 - 1.3. ODGOVORNOST-OVLAŠTENJA-HIJERARHIJA
 - 1.4. ODNOS RUKOVODILACA PREMA ZAPOSLENIMA
 - 1.5. ODNOS ZAPOSLENIH PREMA RUKOVODIOCIIMA
 - 1.6. KOMUNIKACIJA
 - 1.7. POŠTIVANJE PRAVA DRUGIH
 - 1.8. DESTRUKTIVNA PONAŠANJA
 - 1.9. ALKOHOL, DROGA I ORUŽIJE
 - 1.10. POSLOVNA TAJNA
 - 1.11. SUKOB INTERESA I ZABRANA KONKURENCIJE
 - 1.12. PONAŠANJE NA POSLOVNOM SASTANKU
2. ODNOS PREMA KORISNICIMA USLUGA I POSLOVNIM PARTNERIMA
 - 2.1. SASTANCI
 - 2.2. KORESPODENCIJA
 - 2.3. PROFESIONALNOST U TELEFONSKOM RAZGOVORU
3. ODNOS PREMA IMOVINI
4. REZIME

**KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA
JP „VODOVOD I KANALIZACIJA DOO BANOVICI**



Svrha ovog dokumenta je da uputi zaposlene kako da svoje ponašanje prilagode radnom okruženju a u skladu sa moralnim i profesionalnim normama i opšte prihvaćenim vrijednostima.

Kodeks se odnosi na sve zaposlene koji su dužni da u svom ponašanju primjenjuju standarde propisane u ovom dokumentu.

Prema ponašanju pojedinca donose se zaključci o cijelom preduzeću, takođe ponašanje utiče i na ukupnu radnu atmosferu i, zato, ponašanje pojedinca na poslu nije privatna stvar nego predstavlja opšte prihvaćenu ličnu i profesionalnu obavezu svih zaposlenih.

1. ODNOS PREMA POSLU I SARADNICIMA



1.1. SVAKODNEVNO PONAŠANJE

U svakodnevnim situacijama na radnom mjestu očekuje se ponašanje koje je u skladu sa opšte prihvaćenim pravilima pristojnog ophođenja:

- Tačnost dolaska na posao i odlazak sa posla
- Poštivanje dogovorenih ili usvojenih internih procedura i ugovorenih rokova
- Ne napuštanje radnog mjesta bez potrebe i bez najave
- Tokom radnog vremena ne obavljaju se privatni poslovi i razgovori
- Prikladno poslovno odijevanje, visoki standardi lične higijene i urednosti
- Čistoća i urednost radne okoline
- Ljubazan stil komunikacije
- Primjereno oslovljavanje
- Izvinjenje i ispravljanje grešaka
- Izbjegavanje i aktivno sprečavanje svađa i sukoba
- Diskrecija – izbjegavanje učestovanja u glasinama, ogovaranju i drugim vrstama negativne i štetne komunikacije
- Izbjegavanje neformalnih okupljanja u toku radnog vremena ako ta okupljanja nemaju poslovni karakter
- Odnosi među zaposlenim trebaju da budu korektni ali na izvjesnoj distanci, neprihvatljivi su intimni i nekontrolisani odnosi

1.2. LOJALNOST

Lojalnost zaposlenih podrazumijeva vođenje računa o poslovnim interesima i ciljevima preduzeća na svakom mjestu i u svakoj prilici i mimo radnog vremena.

U svakoj prilici vodite računa da svaki pojedinac predstavlja dio preduzeća, da je „ambasador“ preduzeća.

Lojalnost uključuje i ne obavljanje privatnih poslova (ugovaranje, konsultacije, izrada, implementacija i sl.) iz domena djelatnosti preduzeća i projektovanih ciljeva.

1.3. ODGOVORNOST-OVLAŠTENJA-HIJERARHIJA

Svi zaposleni su dužni da u obavljanju poslova postupaju profesionalno, odgovorno, marljivo i istrajno, nastojeći da sve teškoće na koje mogu da naiđu u radu reše na odgovarajući način koji je u skladu sa postupcima planiranim za tu vrstu posla. U slučaju da zbog privremeno smanjene sposobnosti, ličnih problema, ili nekog drugog razloga zaposleni ne može da odgovori svojim obavezama na poslu, dužan je o tome da obavesti direktora koji će vandredne situacije i lične probleme u kojima se našao zaposleni nastojati da uskladi sa potrebama posla.

Svi zaposleni imaju tačno definisane obaveze, odgovornosti i ovlašćenja koje su opisane u okviru dokumenta Opisa svakog radnog mesta.

1.4. ODNOS RUKOVODILACA PREMA ZAPOSLENIMA

Rukovodioci JP Vodovod i kanalizacija Banovići svojom angažovanošću na poslu, primjerenim ponašanjem i poštovanjem zakona, moralnih i etičkih principa služe za primjer zaposlenima.

Autoritet grade na svojoj stručnosti i ostvarivanju vrhunskih poslovnih rezultata.

U odnosu prema zaposlenima rukovodioci JP Vodovod i kanalizacija Banovići moraju biti bez izuzetka korektni i pravični.

Potrebno je da od zaposlenih zahtijevaju stručnost i odgovornost da ne dopuste da na njihove odluke utiču neformalni odnosi koji nisu u neposrednoj vezi sa poslom (rodbinske, prijateljske i druge veze).

Neophodno je da podstiču timski rad i otkrivaju sposobnost pojedinaca i da pruže maksimalan doprinos u realizaciji ciljeva JP Vodovod i kanalizacija Banovići.

Rukovodioci su dužni da poštuju ličnost podređenih i da eventualne primjedbe na rad i ponašanje zaposlenom saopšte blagovremeno i argumentovano uz sugestije za načine za njihovo prevazilaženje.

1.5. ODNOS ZAPOSLENIH PREMA RUKOVODIOCIIMA

Odnos zaposlenih prema nadređenima u JP Vodovod i kanalizacija Banovići zasniva se na međusobnom poštovanju i uvažavanju.

Zaposleni izvršavaju povjerene poslove i zadatke od strane nadređenih osim ako nisu u suprotnosti sa zakonom ili ugrožavaju njegovu ličnu sigurnost.

Zaposleni su dužni blagovremeno obavještavati nadređene o toku izvršenja i samom izvršenju povjerenih poslova i zadataka i podizati nivo protoka informacija.

Zaposleni se ohrabruju i podstiču da ukažu nadređenima na mogućnost uspješnije i efikasnije realizacije povjerenih radnih zadataka u cilju boljih poslovnih rezultata JP Vodovod i kanalizacija Banovići.

Eventualni problemi se rješavaju u dobronamjernoj, neposrednoj i konkretnoj komunikaciji između onih kojih se problemi tiču, a ako nije moguće, rješavanje problema treba prepustiti osobama na radnim pozicijama koje imaju viši nivo odgovornosti.

1.6. KOMUNIKACIJA

JP „Vodovod i kanalizacija“ doo Banovići u svom svakodnevnom poslovanju insistira na komuniciranju koje je u poslovnom maniru.

Kultura poslovnog komuniciranja podrazumijeva jasnu komunikaciju i uvažavanje sagovornika, kao i korišćenje razumljive terminologije.

Ovo podrazumijeva izražavanje bez upotrebe slenga, psovki i povišenog tona.

Razgraničenje poslovnosti i radne atmosfere od familijarnosti i opuštenosti sastavni je dio kulture poslovnog komuniciranja, bez obzira na to da li se radi o telefonskom razgovoru, pisanju e-mailova i pisama ili o usmenoj komunikaciji.

Poslovno oslovljavanje kada se zaposleni obraća kolegi ili poslovnom partneru podrazumijeva obraćanje korišćenjem titule po hijerarhiji (direktor itd), odnosno prezimenom tj. u drugom licu množine kada se radi o obraćanju korisniku usluge / poslovnom partneru.

Prisustvo trećih lica nalaže prekid svakog razgovora koji se vodi među kolegama bez obzira da li je razgovor privatne ili poslovne prirode.

Ovo podrazumijeva i to da se nesporazumi među kolegama nikada ne razjašnjavaju pred poslovnim partnerima i trećim licima.

Bez obzira na formu korespodencije, strogo je zabranjeno slanje sadržaja koji neovlašćeno otkriva ili publikuje povjerljive informacije o preduzeću kao i sadržaja u kojima se lični stavovi predstavljaju kao zvanični stavovi JP „Vodovod i kanalizacija“ doo Banovići.

1.7. POŠTOVANJE PRAVA DRUGIH

Svi zaposleni su dužni da vode računa da se poslovni procesi u okviru JP Vodovod i kanalizacija Banovići odvijaju neometano i efikasno.

U skladu sa tim preduzeće od svakog zaposlenog očekuje da se sa dužnim poštovanjem odnosi prema svim kolegama kao i svim klijentima i poslovnim partnerima.

Na uvažavanju i poštovanju ličnosti svakog pojedinca zasnivaju se dobri međuljudski odnosi.

Poštovanje prava drugih, između ostalog podrazumijeva i slijedeće:

- Izbjegavanje ponašanja koje na bilo koji način može ugroziti druge ili uticati na remećenje i ugrožavanje radne atmosfere;
- Poštovanje autoriteta i rukovodioca;
- Uzdržavanje od mogućnosti da poslovne i privatne relacije negativno utiču na radni rezultat i poslovnu aktivnost;
- Poštovanje prava na privatnost posebno kada su u pitanju informacije o privatnom životu.
- Uvažavanje i poštovanje kulturnog i nacionalnog porijekla svih kolega zaposlenih u JP Vodovod i kanalizacija Banovići kao i svih klijenata i poslovnih partnera preduzeća.
- Nediskriminisanje kolega ili poslovnih partnera zbog njihovog pola, materijalnog statusa, nacionalnosti, religije drugih različitosti.

1.8. DESTRUKTIVNA PONAŠANJA

Svi oblici fizičkog i emocionalnog zlostavljanja najstrože su zabranjeni jer ugrožavaju sigurnost, integritet i dostojanstvo osobe, a posledice često imaju trajni negativan učinak na pojedinca i njegovu porodicu, kao i neposredno radno okruženje. Pretnje, vulgarno izražavanje, ispadi besa, vređanje i omalovažavanje, verbalni i fizički napadi, seksualno zlostavljanje, kao i druga nasilnička ponašanja, čine radno okruženje neodgovarajućim za kvalitetan rad i ozbiljno ugrožavaju međuljudske odnose. Svako nasilno ponašanje smatra se teškom povredom radne obaveze.

1.9. ALKOHOL, DROGA I ORUŽIJE

Unošenje alkoholnih pića u radne prostorije, konzumiranje alkohola i opijanje na radnom mestu, kao i dolazak na posao u pripitom i pijanom stanju najstrože su zabranjeni. Konzumiranje alkoholnih pića dopušteno je samo u izuzetnim i reprezentativnim prilikama uz odobrenje direktora.

Takođe je zabranjeno unošenje, širenje i korišćenje svih vrsta droge i opojnih sredstava na radnom mestu.

Zabranjuje se unošenje, držanje i upotreba svih vrsta oružja u radnim prostorima.

1.10. POSLOVNA TAJNA

Zaposleni u JP „Vodovod i kanalizacija“ Banovići neće distribuisati ili davati trećoj strani na uvid bilo koji dokument koji ima veze sa poslovnim, personalnim, finansijskim ili bilo kojim drugim aktivnostima, kao ni kolegama kojih se ovi podaci poslovno ne tiču osim ukoliko je prethodno dobio zvanično odobrenje od nadležnog rukovodioca ili Direktora preduzeća.

Takođe, zaposlenik JP „Vodovod i kanalizacija“ Banovići neće namjerno niti nenamjerno odavati informacije koje spadaju u domen poslovne tajne i koje na bilo koji način mogu nanijeti štetu poslovanju i interesu Preduzeća.

Podaci o visini primanja spadaju u službenu tajnu i kao takvi ne smiju se iznositi niti razmjenjivati sa drugim zaposlenima.

1.11. SUKOB INTERESA I ZABRANA KONKURENCIJE

Zaposleni će u toku radnog vremena raditi isključivo za JP Vodovod i kanalizacija Banovići i neće biti uključeni u druge plaćene ili neplaćene radne angažmane u tom periodu.

Svi zaposleni su u obavezi da poslove koji su im povjereni vrše tako da interes preduzeća ne podrede ličnom interesu.

Zaposleni se slažu da se neće baviti plaćenim i neplaćenim poslovima van radnog vremena koji mogu negativno uticati na njihove radne obaveze u JP Vodovod i kanalizacija Banovići ili koje su u konfliktu sa poslovnim ciljevima i protivrječni poslovnoj filozofiji preduzeća.

Zabrana konkurencije podrazumijeva da za vrijeme trajanja radnog odnosa u JP Vodovod i kanalizacija Banovići zaposleni ne može obavljati poslove za koje je vezan ugovorom o radu sa JP Vodovod i kanalizacija Banovići u svoje ime i za svoj račun kao i u ime i za račun drugog pravnog ili fizičkog lica.

1.12. PONAŠANJE NA POSLOVNOM SASTANKU

Poslovni sastanci su potreban i neizbježan oblik poslovne komunikacije, stoga je vrlo važno znati osnove za ponašanje na poslovnom sastanku. Ponašanje na poslovnom sastanku spada u poslovni bonton i vrlo je važan dio poslovne komunikacije njegovih sudionika.

Kako bi sastanak bio produktivan svi sudionici bi se trebali pripremiti i informirati o temama sastanka.

Kašnjenje na sastanak je nedopustivo i može ozbiljno ugroziti poslovnu i profesionalnu reputaciju zaposlenika. Ukoliko iz bilo kojeg razloga mislite da nećete stići na vrijeme, vrlo je bitno nazvati ili ostaviti poruku osobi koja vas očekuje ili unaprijed najaviti nemogućnost prisustovanja sastanku.

Doći nepripremljen na poslovni sastanak također je vrlo neprofesionalno ponašanje posebno ako se od vas očekuje izvještavanje o radu i djelovanju službe čiji ste vi rukovodioc, iznošenje novih ideja ili diskutovanje o temama sastanka.

Nepripremljenost na poslovnom sastanku ili nepoznavanje cjelokupnih aktivnosti unutar službe dovodi do nemogućnosti aktivnog učestovanja na istom i obara produktivnost istog.

Izlaganja na sastancima moraju biti jasna i koncizna, a pitanja treba postavljati jezgrovito i svima razumljivo.

Sagovornike i kolege treba slušati tokom razgovora.

Za vrijeme poslovnog sastanka nebi trebali primati telefonske pozive ili pisati SMS poruke.

Svaki sudionik poslovnog sastanka treba dati svoj doprinos kako bi atmosfera na istom bila opuštena što je veoma bitno za uspješnost istog.

Nepримjerena su prekidanja poslovnog sastanka od strane zaposlenika koji nisu sudionici istog sem u slučaju nužne potrebe.

Određena djelovanja ili određeni okviri djelovanja koji su definisani na poslovnim sastancima treba da se od strane svih sudionika (rukovodioca određenih organizacionih jedinica itd), na koja se ista odnose izvršavaju profesionalno, odgovorno, istrajno i marljivo, o toku realizacije istih jasno i koncizno izvještavaju na svakom narednom sastanku i to prije bilo kakvih drugih tema do konačnog izvršenja istih i postizanja željenih ciljeva.

2. ODNOS PREMA KORISNICIMA USLUGA I POSLOVNIM PARTNERIMA



2.1. SASTANCI

Pri zakazivanju jasno definišite cilj sastanka.

Cilj sastanka opredeljuje i krug ljudi koji se pozivaju i koji mu prisustvuju. Pri prijemu stranaka i klijenata, zaposleni koji nisu pozvani i aktivno poslovno uključeni ne smiju da prisustvuju sastancima.

Odluku o tome ko prisustvuje poslovnim sastancima, donosi organizator, odnosno direktor preduzeća.

Svakom zaposlenom pri prijemu stranaka potrebno je obezbediti slobodnu prostoriju (bez prisustva drugih zaposlenih) u zakazanom terminu sastanka. Ukoliko to nije moguće zaposleni koji su sticajem okolnosti prisutni nikako i nikad ne smiju da se miješaju u poslovni razgovor ako eksplicitno nisu zamoljeni ili pitani za nešto od organizatora sastanka.

Na poslovnim sastancima nikada ne govorite o poslovima u kojima niste kompetentni i koji ne spadaju u opis vašeg radnog mesta. U poslovni sastanak uvijek uključite najkompetentniju osobu (ili više) iz pojedinih oblasti prema nivou znanja koja su za taj sastanak potrebna.

Na sastancima se držite teme sastanka i ne pravite digresije, odnosno ne pričajte o temama koje nemaju direktne veze sa poslom koji se obavlja. Ukoliko stranka to radi, imajte razumevanja za to ukoliko je to u interesu posla, ali diskretno se potrudite da vratite razgovor na poslovni nivo.

Stranke za koje procijenite da samo troše svoje i vaše vrijeme, na kulturn ali i jasan način sprečite u tom.

2.2. KORESPONDENCIJA

Za poslovna pisma koristite memorandum.

Poslovna pisma čija priroda to zahtjeva potpišite i sami u donjem lijevom uglu kao zaposlenik koji je to pismo i sačinio bez obzira što će ono biti potpisano i od ovlaštene osobe (direktora preduzeća).

Kad se za tim ukaže potreba pismo ili e-mail potpisite punim imenom i prezimenom te funkcijom u firmi.

Ne pišite preduga, ni tehnički složena pisma, ako za tim nema očigledne potrebe.

Uvijek provjerite da li ima grešaka u poslovnim pismima prije njihovog dostavljanja direktoru na potpis.

Na pisma i e-mail-ove odgovarajte odmah ili u najkraćem mogućem roku.

Na sva pisma koja stižu u JP Vodovod i kanalizacija Banovići a koja zahtijevaju odgovore, zaposleni su dužni da odgovore u roku od sedam (7) dana.

Ako iz opravdanih razloga ne možete odgovoriti, dužni ste da pismeno potvrdite prijem pisama i navedete da ćete detaljnije odgovoriti čim prikupite potrebne podatke.

Ako je direktor odsutan duže od nekoliko dana, onda jedan od šefova službi treba da potvrdi prijem pisama i odgovori u ime direktora, naravno uz saglasnost direktora.

Sva primljena pošta u preduzeće se prvo dostavlja direktoru na uvid, a kasnija raspodjela se vrši uz njegovu saglasnost.

Ukoliko primite e-mail na koji niste u mogućnosti odmah odgovoriti ili odraditi prosledjen zadatak (klijenta, korisnika, posetioca sajta ili zaposlenog) označite ga sebi kao ne pročitano kako na njega ne biste zaboravili.

Sva komunikacija mail-om može se u ime i za račun vršiti isključivo i jedino sa poslovnih mail-ova. Ovo uključuje komunikaciju sa klijentima i potencijalnim klijentima, ostavljanje mail-ova na promotivnim sajtovima i sl.

2.3. PROFESIONALNOST U TELEFONSKOM RAZGOVORU

Prvi utisak o zaposlenima u JP „Vodovod i kanalizacija“ doo Banovići i samom preduzeću stiže se u komunikaciji putem telefona. Zbog toga je veoma važno da sva interna i eksterna komunikacija bude koncizna i jasna uz uvažavanje sagovornika.

Pretjerivanja sa komotnim i familijarnim načinom obraćanja se ne preporučuje ni sa poslovnim partnerima niti sa kolegama. Svaki telefonski razgovor će biti profesionalniji ako se ne zaboravi reći : Hvala, Molim Vas, Budite ljubazni, Žao mi je , Da li želite da ostavite poruku i sl.

Obavezno je potrebno isključiti zvono mobilnog telefona ako se nalazite na poslovnom sastanku.

Za uspješno obavljanje telefonskog razgovora zaposlenima se savjetuje da se za njega pripreme. Svrha dobre pripreme je da poziv bude što efikasniji i kraći i da se pokaže poštovanje vremena onoga kome je poziv upućen.

Ukoliko poziv potiče iz JP „Vodovod i kanalizacija“ doo Banovići a upućen je eksterno, razgovor se počinje sa Dobar dan, uz navođenje punog imena i prezimena, kao i iz koje firme zovete.

Ukoliko primate poziv, na centrali se uvijek javljate sa „Vodovod i kanalizacija Banovići, izvolite“.

Kada primate poziv za kolegu / kolegicu koji trenutno nije u kancelariji, od sagovornika saznajte sve podatke koji su vam potrebni, da biste kolegi / kolegici ostavili poruku ko ga / je tražio, zapišite ime i prezime osobe koja je zvala, iz kojeg preduzeća / organizacije i koja je svrha poziva.

Cedulju sa podacima o pozivu kolegi ostavite na stolu kako bi poruka bila prosljeđena blagovremeno.

Telefonske linije u JP „Vodovod i kanalizacija“ doo Banovići moraju ostati slobodne za službene pozive.

Izbjegavajte da u toku radnog vremena zovete prijatelje ili rođake da biste vodili privatne razgovore, osim kada je u pitanju neki hitan slučaj. U tom slučaju pozivi treba da su kratki i sadržajni. Sa telefona preduzeća strogo su zabranjeni pozivi prema inostranstvu koji nisu u vezi sa poslom.

3. ODNOS PREMA IMOVINI



Svi zaposleni moraju da se odnose prema imovini pažljivo i odgovorno. Sva imovina može se koristiti jedino i isključivo u poslovne svrhe u ime i za račun.

U imovinu ulaze:

1. Građevinski objekti
2. Postrojenja i oprema
3. Alati i pogonski i kancelarijski namještaj
4. Transportna sredstva
5. Sirovine i materijal
6. Rezervni dijelovi
7. Auto gume i ambalaža
8. Alat i sitan inventar
9. Informacije i Dokumentacija
10. Literatura
11. Promotivni materijali i reference
12. Materijal koji više nije za upotrebu

Navedenu imovinu u celini a ni u delovima nije dozvoljeno iznositi iz poslovnih prostorija preduzeća ili elektronskih skladišta (servera, baza, cd-a, i sl.) bez izričitog odobrenja direktora. Iznošenje imovine kao i njeno korišćenje u druge svrhe bez izričitog odobrenja direktora će se smatrati za postupak koji ima za cilj otudjenje opreme (kradju) ili sticanje ličnih koristi i rezultiraće najstrožijim disciplinskim merama i podnošenjem krivične prijave.

Ukoliko se elektronski oblici imovine i prava (informacije, dokumentacija, softver, delovi koda i sl.) koriste na drugim mestima van a u ime i za račun (a po izričitom odobrenju direktora), nakon upotrebe, dorade i sl. moraju se obrisati, reinstalirati ili drugim radnjama u potpunosti onemogućiti njihovo dalje korišćenje.

Oštećenje, gubitak, nesavesno ponašanje ili bilo koji drugi postupak zaposlenog koji ima kao posledicu smanjenje vrednosti ili uništavanje imovine će se od zaposlenog nadoknaditi u punom iznosu.

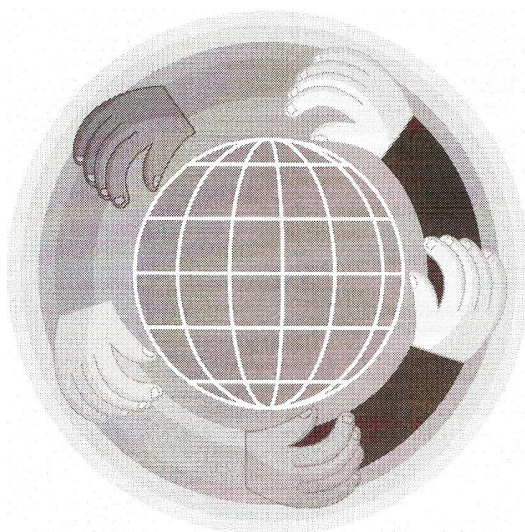
4. REZIME

Pridržavajući se Kodeksa poslovnog ponašanja doprinosimo savremenijem, organizovanijem i profesionalnijem izvršavanju poslova.

Uvođenjem normiranja poslovnog ponašanja činimo mali korak da se približimo opšteprihvaćenim standardima korektnog profesionalnog ponašanja u svijetu.

Nepoštovanje Kodeksa poslovnog ponašanja povlači za sobom odgovornost regulisanu Pravilnikom o radu.

4. REZIME



Pridržavajući se Kodeksa poslovnog ponašanja doprinosimo savremenijem, organizovanijem i profesionalnijem izvršavanju poslova.

Uvođenjem normiranja poslovnog ponašanja činimo mali korak da se približimo opšteprihvaćenim standardima korektnog profesionalnog ponašanja u svijetu.

Nepoštovanje Kodeksa poslovnog ponašanja povlači za sobom odgovornost regulisanu Pravilnikom o radu.

U Banovićima, Novembar 2013. godina.


DIREKTOR

Mirza Softić dipl.ecc