



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

# Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

## Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# Planiranje komunikacije i održivost infrastrukturnih projekata

## EU EXCHANGE 4

Zrenjanin

8-9. oktobar 2013. godine





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## Početak našeg rada/saradnje:

- Upoznavanje sa vašim očekivanjima
- Dileme
- O temi i značaju
- Način rada
- Pravila rada



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## Predstavite nam se:

### Ko ste vi?

- Šta želite da radite?
- Šta očekujete od ovog treninga?
- U čemu ste najbolji?
- Vaše dobre i loše osobine, hobi, o čemu sanjate?
- Životni moto?
- Ime, prezime, nadimak, zanimanje, mesto



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## PRAVILA NAŠEG RADA

- Pažljivo slušamo jedni druge!
- Dok jedan govori ostali slušaju.
- Svi aktivno učestvujemo u radu.
- Izažavamo svoje mišljenje i uvažavamo tuđe stavove!
- Negujemo pozitivan stav!
- Poštujemo satnicu
- Isključićemo mobilne telefone





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## TEME:

1. Značaj komunikacije i odnosa sa javnošću
2. Uvod u odnose sa javnošću
3. Komunikacija kao instrument politike
4. Grupna diskusija
5. Komunikacioni planovi i strategije
6. Održivost projekata finansiranje i fondovi
7. Komunikacione tehnike i alati
8. Efikasnija promocija EU projekata u lokalnim samoupravama
9. PR Priručnik SKGO



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# Uvod u odnose sa javnošću:

## Značaj komunikacije i odnosa sa javnošću



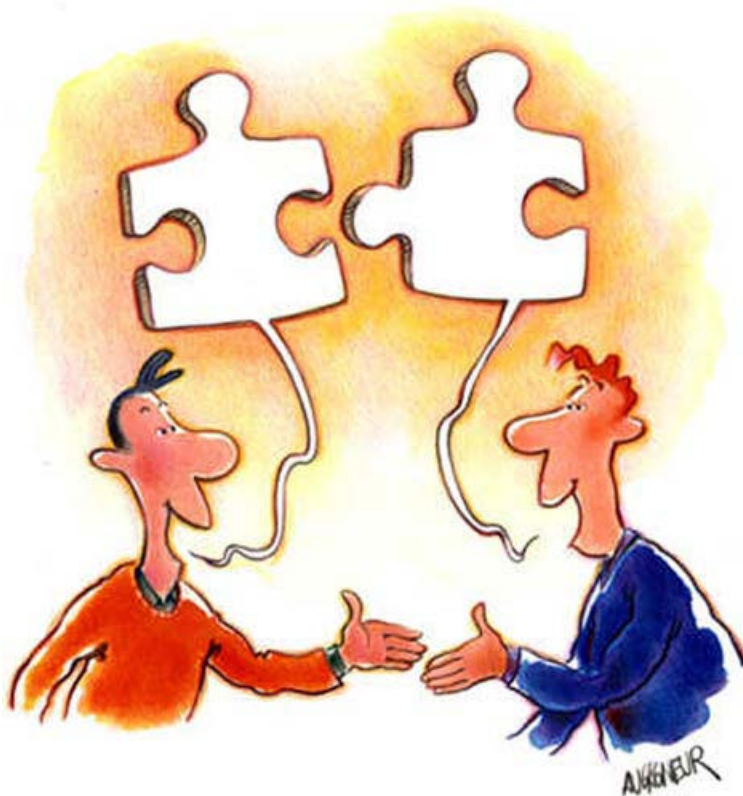
An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

Gradimo zajedno za budućnost



## Šta danas radimo?

- O komunikaciji
- Kako komuniciramo?
- Kako slušamo?





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

**“Kad nađeš čoveka sa kojim vredi govoriti, i ne govoriš, izgubio si čoveka. Kad nađeš čoveka sa kojim vredi govoriti, i govoriš, izgubio si reči. Mudar čovek ne gubi ni čoveka, ni reči.”**

*Konfučije*



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

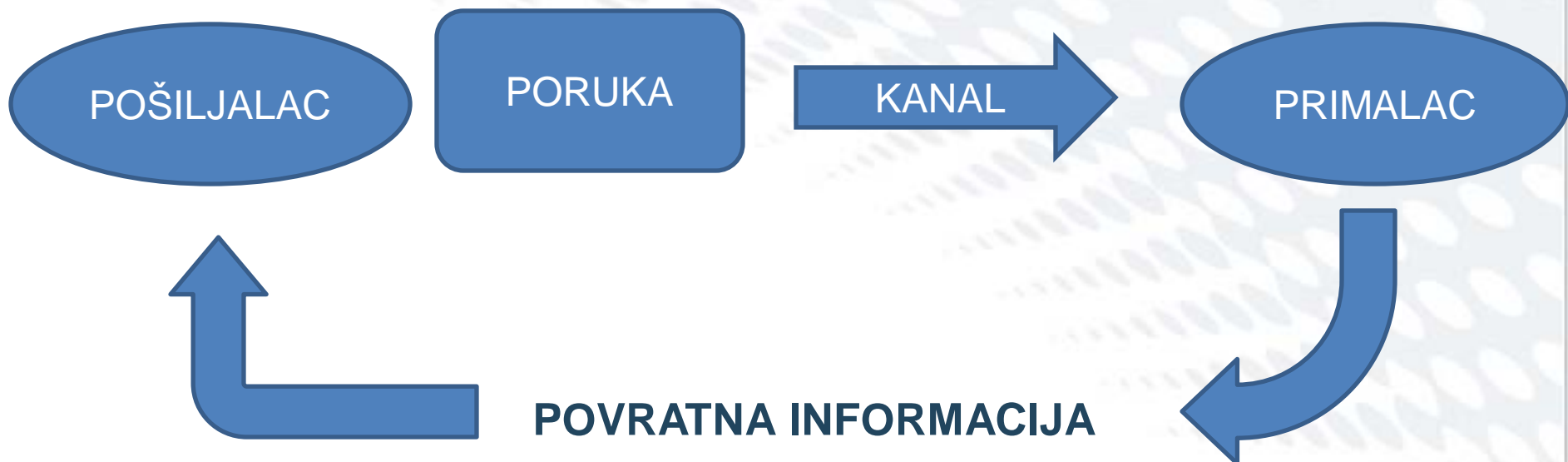
Municipal Infrastructure Support Programme

Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

Gradimo zajedno za budućnost

## Proces komunikacije – osnovni elementi





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

**Komunikacija** se definiše kao **proces razmene poruka** (verbalnih ili neverbalnih) između najmanje dve osobe, koji se odvija **sa određenim ciljem i namerom**. Svaka razmena se odvija u okviru neke situacije - konteksta komunikacije.

**Kontekst komunikacije** je sama situacija u kojoj se komunikacija odvija. Određuju ga brojni i različiti faktori kao što su: broj učesnika, vreme odigravanja, karakteristike prostora, uzrast, pol, uloge učesnika, prethodno iskustvo, predmet razmene, iskustvo učesnika, itd.

**Proces komuniciranja** se odvija na dva nivoa:

1. na nivou razuma (objektivni nivo) i
2. na nivou odnosa (emotivni nivo)



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

**PROCES INFORMISANJA** je jednosmeran – poruke se saopštavaju.  
**PROCES KOMUNICIRANJA** je dvosmeran – poruke se razmenjuju.





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

**Osnovna funkcija PR jeste održavanje dvosmerne komunikacije sa okolinom. PR se dakle, ne svodi na puko objavljivanje podataka i saopštenja za javnost, već podrazumeva i praćenje povratne sprege, odnosno javnog mnjenja i prvenstveno mišljenja ciljane populacije.**

Smatra se da je dvosmerna komunikacija sa korisnicima najbolji metod za njihovu motivaciju, jer razgovor sa njima doprinosi da korisnici nastave da iznose svoja mišljenja budući da se stvara utisak da neko čuje ono što oni govore.





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# PRIMANJE I OBRADA INFORMACIJA

## Vežba I



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## PRIMANJE I OBRADA INFORMACIJA

**1 minut – 2 biliona komada informacija vidom,  
njuhom, sluhom (svesno možemo da percipiramo 7+-  
2 “bita” informacija – ostale se brišu)**



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

Gradimo zajedno za budućnost

Naša unutrašnja reprezentacija događaja  
uključuje

Unutrašnje  
slike

Zvukovi

Dijalog

Osećaje



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

Gradimo zajedno za budućnost

## OSNOVNI PERCEPCIJSKI FILTERI

BRISANJE

ISKRIVLJAVANJE

UOPŠTAVANJE



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# Komunikativna sposobnost:

## *Sposobnost prilagođavanja raznovrsnim situacijama komunikacije*





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## Aдекватno prilagođavanje

- *Moguće samo u situacijama aktivne razmene – učimo da komuniciramo u okviru same komunikacije*
- *Na osnovu razmene koja se događa između sagovornika menjaju se:*
  - *jezik i jezička sredstva*
  - *sadržaj onoga što se govori*
  - *način na koji se govori*



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# DECENTRACIJA

- *Sposobnost da se stavimo u poziciju druge osobe. Pomaže:*
  - *da razumemo druge*
  - *da bolje razumemo sami sebe*

***Samo onaj ko razume SEBE može da razume i drugoga!***



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# Šta otežava komunikaciju?

## 12 zamki:

1. **NAREĐIVANJE, KOMANDOVANJE**
2. **UPOZORAVANJE, PRETNJA**
3. **MORALISANJE, PROPOVEDANJE**
4. **SAVETOVANJE, NUĐENJE REŠENJA**
5. **ARGUMENTISANJE**
6. **OSUĐIVANJE, KRITIKOVANJE**
7. **ETIKETIRANJE**
8. **INTERPRETIRANJE, DIJAGNOSTIFIKOVANJE, ANALIZA**
9. **HVALJENJE, SAGLAŠAVANJE**
10. **TEŠENJE**
11. **ISPITIVANJE, SASLUŠAVANJE**
12. **POVLAČENJE**



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# Šta olakšava komunikaciju?

1. **PASIVNO SLUŠANJE**
2. **POTVRĐIVANJE**
3. **TEHNIKA “OTVARANJA VRATA”, POZIVI NA RAZGOVOR**
4. **AKTIVNO SLUŠANJE – SLUŠANJE SA EMPATIJOM**



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

Gradimo zajedno za budućnost

# Deset principa dobre komunikacije

1. Pokažite da Vas zanima sagovornik, pokušajte da ga bolje upoznate i razumete
1. Dozvolite drugoj osobi da govori i slušajte pažljivo
2. Naučite da govorite o stvarima koje zanimaju i druge ljude
3. Budite oprezni sa kritikama
4. Pažljivo iskazujte zahteve





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

Gradimo zajedno za budućnost

## Deset principa dobre komunikacije

6. Priznajte svoje greške
7. Hvalite ono što je vredno hvale
8. Pokušajte da zamislite sebe u ulozi drugog
9. Izbegavajte svađu i ne protivurečite
10. Ne štedite osmehe

***Ton, stav, govor tela!***

***Nije važno šta kažemo, već šta ljudi čuju! – Frank Luntz***



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# Odnosi sa javnošću

## *Public Relations - PR*

Vršac

5. Septembar 2013. godine





●●● Building together for the future

●●● Građimo zajedno za budućnost

A word cloud visualization centered around the terms "PUBLIC RELATIONS" and "MEDIA NEWS". Other prominent words include "GROUPS", "AUDIENCE", "ORGANIZATION", "PREDIT", "SPIN", "COMMUNICATION", "POLITICAL", "TRADITIONAL", "MODERN", "TECHNOLOGY", "MARKETING", "EVENT", "ALSO", "MESSAGE", "REPUTATION", "CREDIBILITY", "INFLUENCE", "POWER", "WEALTH", "STATUS", "RESPECT", "ADVERTISING", "COMMUNICATIONS", "ORGANIZATIONS", "STAKEHOLDERS", "MARKETING", "EVENT", "ALSO", "MESSAGE", "REPUTATION", "CREDIBILITY", "INFLUENCE", "POWER", "WEALTH", "STATUS", "RESPECT".



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

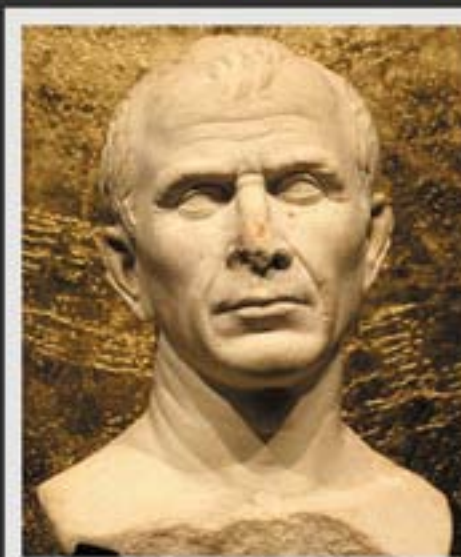
●●● Gradimo zajedno za budućnost

## ISTORIJA ODNOSA SA JAVNOŠĆU

➤ Stara Grčka, Rim



GAIUS JULIUS CAESAR



VENI, VIDI, VICI.



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost



➤ 17 vek “Congregatio de propaganda fide”





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## ➤ Francuska revolucija 1789-1799 uvodi pojam *javnog mnjenja*





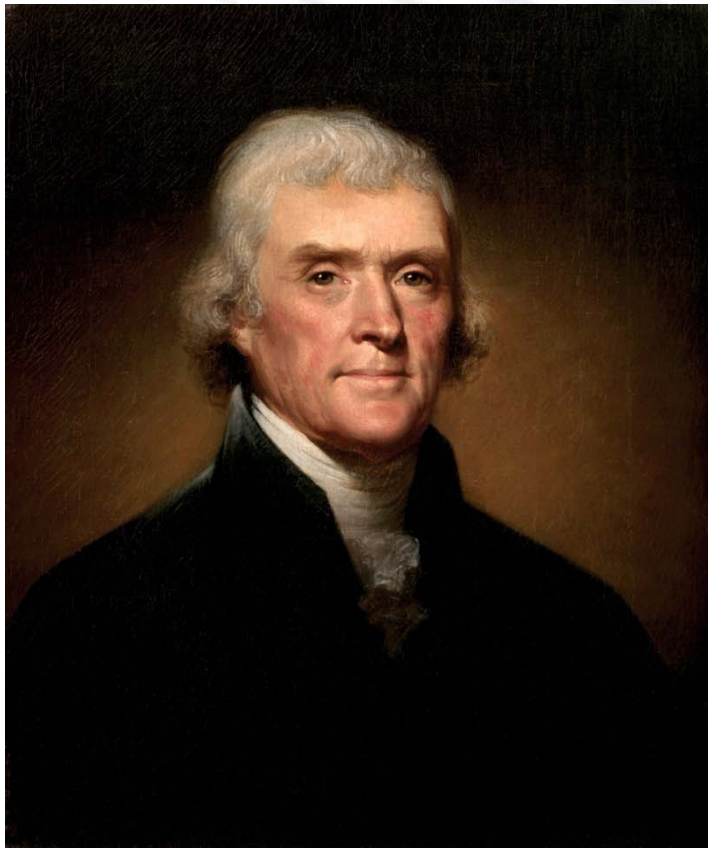
An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost



- Kolevka PR – SAD
- Sama reč PUBLIC RELATIONS prvi put se pojavila 1807. godine u govoru Thomasa Jeffersona u Kongresu



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost



- Phineas Taylor Barnum uveo pojam “barnumovska reklama” u reklamiranju cirkusa “Greatest Show on Earth”
- *“Ne postoji loš publicitet”*





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

Gradimo zajedno za budućnost

**1889** Prvo interno odeljenje za odnose sa javnošću – George Westinghouse u korporaciji “Westinghouse Electric”

Posle **1900** pojačava se potreba da pozitivnim publicitetom – traže se stručnjaci da pripremaju pripremljene priče – **PRESS AGENCY**

**1906** Ivy Ledbetter Lee – prvi kabinet u NY – *jednosmerni koncept odnosa sa javnošću („javnost pre ili kasnije sve sazna“)*

**Ruzvelt Teodor** – prvi državnik koji je uvažavao odnose sa javnošću; **Henri Ford** prvi privrednik



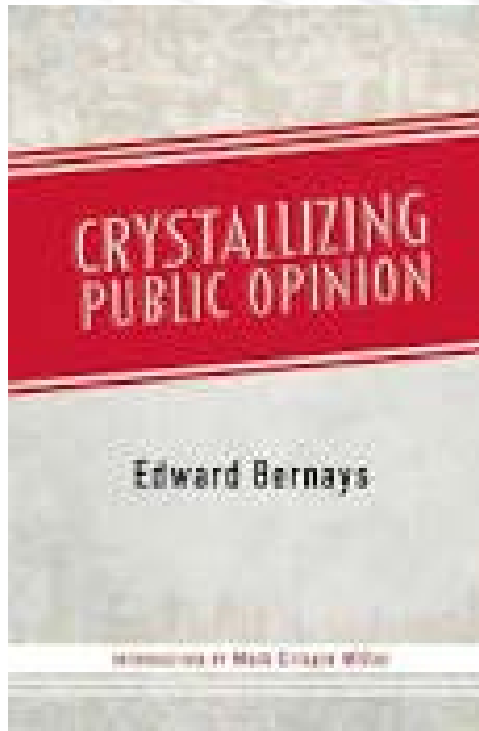
An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost



➤ **1923** smatra se godinom profesionalizacije odnosa sa javnošću: **DR. Edward Bernays – “Crystallizing Public Opinion”** – uvodi **dvosmerni koncept odnosa sa javnošću** kao protiv težu jednosmernom konceptu publiciteta





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

**1927** novinar John W. Hill sa Don Knowltonom - *Prva agencija postoji i danas "Hill&Knowlton"*

**1930** George Gallup – *istraživanje javnog mnjenja*

**1933** Clem Whitaker i Leone Baxter - *prva specijalizovana agencija za vođenje političkih kampanja/ San Francisko, SAD*



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

Gradimo zajedno za budućnost

**1947** Američko udruženje za odnose sa javnošću (PRSA)

**1955** IPRA

**1959** Evropska konfederacija za odnose sa javnošću (CERP)

**1965** javljaju se novi specijalizovani vidovi prakse: odnosi sa vladom, međunarodni odnosi, odnosi sa finasijskim sektorom itd.

**1985** oko 150 univerziteta nudi kompletne obrazovne programe





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## **SRBIJA** *29 godina kasnije*

**1952** Turistička organizacija Jugoslavije - prvo PR odeljenje

**60-ih i 70-ih** kompanije **Gorenje, Lek (Ljubljana), Krka (Novo mesto)**

**1975** u zagrebačkom hotelu Interkontinental zaposlen je prvi PR menadžer

**1979** u beogradskom Interkontinentalu zaposlen je prvi PR menadžer

**1993** Prvo nacionalno PRSYU

**17. maja 2004.** Društvo Srbije za odnose sa javnošću





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# Virtuelni muzej PR

**[www.prmuseum.com](http://www.prmuseum.com)**

**PRIJEM**



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## Odnosi sa javnošću PRIJEM 2013

1. Victoria grupa – Korporativne komunikacije VP
2. Represent Communications/Titan – korporativne MP
3. Delhaize d.o.o. - Interne komunikacije
4. Executive Group/Doncafe Strauss Adriatic – Brend PR
5. Represent Communications/Strauss Adriatic – DOP
6. New Moment New Ideas Company – PR
7. New Moment New Ideas Company/Paraolimpijski komitet Srbije – neprofitni sektor





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## Osobine dobrog PR

- *Brzina razmišljanja*
- *Elokvencija*
- *Organizovanost*
- *Sposobnost za slušanje*
- *Sposobnost empatije*
- *Kriterijumi: pismenost, kreativnost, analitičke sposobnosti, instikt i sposobnost uveravanja*



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

Gradimo zajedno za budućnost

# Šta radi PR?

- *Savetuje menadžment*
- *Učestvuje u kreiranju poslovne politike*
- *Stvara program odnosa sa javnošću*
- *Kontaktira sa zaposlenima*
- *Piše govore*
- *Trenira govornike za javne nastupe*
- *Osigurava prostor u medijima*
- *Organizuje susrete sa novinarima*
- *Priprema press materijale*
- *Učestvuje u razgovoru sa novinarima*
- *Održava konferencije za novinare*
- *Piše saopštenja i demantije za novinare*
- *Uređuje biltene*
- *Istražuje javno mnjenje*
- *Organizuje prigodne događaje*
- *Sarađuje sa dizajnerima*
- *Sarađuje sa video produkcijom*
- *Organizuje fondove*



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

Od odnosa sa javnošću u velikoj meri zavisi i PUBLICITET. **Ono što drugi mediji pišu o vama**, mnogo je **važnije** za vas i vaše korisnike, **od onoga što vi imate da kažete o sebi.**



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## PR vs PUBLICITET:

**Publicitet je broj pojavljivanja u javnostima i saopštenja u medijima**

## PR vs OGLAŠAVANJE:

**Jezik koji se upotrebljava (emocije – činjenice)**

**Po nameri (povećanje prodaje vs. promocije, informisanje, obrazovanje,  
dostizanje razumevanja da bi se ograničili troškovi organizacije)**



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme  
Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave  
Gradimo zajedno za budućnost

## Razlike između odnosa sa javnošću, marketinga, propagande, lobiranja i oglašavanja:

- 1. OGLAŠAVANJE** – cilj je da se **poveća prodaja** robe ili usluga. Ono predstavlja strategiju želje
- 2. PROPAGANDA** - predstavlja strategiju pogodbe – **cilj je stvaranje kolektivne snage** i njene tvrdnje nisu zasnovane na puzdanim činjenicama (jednosmerna)
- 3. PR** - strategija odnosa sa javnošću je zasnovana na istini i međusobnom razumevanju (dvosmerna)
- 4. MARKETING** – PR stvara okruženje u kome deluje marketing





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# Imidž – centralni koncept odnosa sa javnošću

**identitet + komuniciranje = IMIDŽ**

**imidž + vrednosti = REPUTACIJA**



An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

# SUŠTINA ODNOSA SA JAVNOŠĆU JE DOBAR GLAS:

*rezultat onoga što radite, i onoga što drugi govore o vama!*





## Primjer značaja odnosa s javnošću za kompaniju

Čuvena PR firma "Jericho Communication" dobila je zaduženje da kreira i plasira vijest u vezi lanca pizzerija "Domino's Pizza" iz SAD-a.

Pitaćete se kako od jednog uobičajenog prehrambenog artikla kao što je pizza napraviti vijest!

Oni su se onda sjetili da zamole zaposlene u Vašingtonskom restoranu Domino lanca da naprave statistiku koliko pizza se naručuje iz Bijele Kuće, i kada.

Pošto je pizza idealan prehrambeni proizvod u slučajevima kada se ostaje prekovremeno na poslu, ni zaposleni u Bijeloj Kući nisu bili izuzetak.

Uskoro je uspostavljena relacija u odnosu na događaje u svijetu i količinu naručenih pizza.

Kad god bi negde u svijetu prijetila kriza, porudžbine iz Bijele Kuće su se povećavale, i to u proporciji sa njenom ozbiljnošću.

To je odjednom postala veoma interesantna vijest. Mnogi mediji prihvatili su i objavili ovu priču (vijest).

Tako su činovnici Bijele Kuće ostajući preko noći i naručujući Domino pizzu pomogli da se njeno ime pomene u medijima i postigne zavidan publicitet.

Promotivni efekat za kompaniju "Domino's Pizza" bio je ekvivalentan milionima dolara koje bi se potrošile za reklamu, a sve što je trebalo uraditi bilo je napraviti grafikon narudžbina iz Bijele Kuće i to povezati sa događanjima u svijetu.





An EU funded project  
Projekat finansira Evropska unija

Municipal Infrastructure Support Programme

●●● Building together for the future

Program podrške razvoju infrastrukture lokalne samouprave

●●● Gradimo zajedno za budućnost

## PITANJA I POMOĆ

**Sanja Babic**

**Menadžer za odnose sa javnošću, MISP Program**

**+381 63 509 427**

**[sbabic@misp-serbia.rs](mailto:sbabic@misp-serbia.rs)**

**[www.misp-serbia.rs](http://www.misp-serbia.rs)**

**Hvala na pažnji!**