

Izvešće o kvaliteti opskrbe plinom za 2015.g.

Sukladno članku 43. stavak 3 i 4 Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 158/13), Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavljuje *Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2015.g.*

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

(A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

Prema stanju na dan **31.12.2015.g.**, s obzirom na broj obračunskih mjernih mjesta, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom **291.389 kupaca**, od toga **269.370 kupaca** iz kategorije **javna usluga opskrbe plinom** (Kućanstva) i **22.019 kupaca** koji ne spadaju u kategoriju javne usluge opskrbe plinom (Poduzetništvo). Komunikacija s kupcima prirodnog plina, vezano za **upite i prigovore**, ostvaruje se putem različitih komunikacijskih kanala u nekoliko organizacijskih jedinica:

1. **Telefon i fax-servis** - U svim organizacijskim jedinicama Gradske plinare Zagreb – Opskrba d.o.o. osigurane su telefonske linije za kontakte s kupcima prirodnog plina na koje isti mogu dobiti informacije za bilo koji upit vezano za opskrbu prirodnim plinom. Glavni javno dostupni telefonski broj koji je na dispoziciji kupcima plina svaki radni dan od **8,00 - 15,00 sati** je telefon **Pozivnog centra GPZ-Opskrbe** - Odjel za odnose s kupcima plina **01/6184-601** na kojem je osigurano 10 paralelnih govornih kanala putem kojih kupci akontacijskog sustava obračuna plina (kategorija javne usluge opskrbe prirodnim plinom – Kućanstva) mogu razgovarati s 5 operatera vezano za reklamacije računa, izmjene matičnih podataka kupaca plina, promjenu vlasništva, ugovore o opskrbi plinom i sl. Kontakt telefoni za kategoriju kupaca koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom (Poduzetništvo) su **01/6437-489**, **01/6437-437** i **01/6437-438**. Za informacije o opomenama pred isključenje predviđeni su telefonski brojevi **01/6439-397** i **01/6439-398**.
2. **Elektronička pošta** - GPZ-Opskrba osigurala je 11 korporativnih e-mail adresa za zaprimanje različitih upita, reklamacija i prigovora od strane kupaca različitih kategorija. Popis namjenskih korporativnih e-mail adresa nalazi se na našem web portalu <http://www.gpz-opskrba.hr/default.aspx?id=95>. Radnici Odjela za odnose s kupcima i drugih stručnih službi odgovaraju na zaprimljene upite kupaca u roku 1-2 dana kod jednostavnijih, a 8 dana kod složenijih upita. U 2015.g. zaprimljeno je ukupno **40.703** e-mail-ova kupaca putem svih namjenskih korporativnih e-mail adresa. Ukupno je odgovoreno na **20.363** upita. Razlika se odnosi na e-mail-ove koji nisu imali karakter upita već se radilo o obavijestima kupaca o stanju plinomjera ili e-mail-ovima promidžbenog karaktera. Od ukupnog broja odgovorenih e-mail-ova, **3.480** odgovora odnosi se na upite kupaca poslane na e-mail web.informacije@gpz-opskrba.hr, vezano za korištenja web i mobilne aplikacije MOJ RAČUN ili sadržaj web stranica GPZ-Opskrbe.

3. **Web stranice GPZ - Opskrbe** - Na službenim Internet stranicama tvrtke <http://www.gpz-opskrba.hr> objavljene su opće informacije o našem trgovačkom društvu, informacije o prirodnom plinu kao energentu, cijeni prirodnog plina, cijenama nestandardnih usluga, objavljene su univerzalne brošure o efikasnom i sigurnom korištenju prirodnog plina, informacije o kvaliteti prirodnog plina, godišnji plan dostave računa za kućanstva, popis zakonske i pod-zakonske regulative u Republici Hrvatskoj u domeni energetike i plinskog gospodarstva, informacije o provedenim postupcima javne nabave i osnovne informacije o uslugama operatora distribucijskih sustava s linkovima na njihove web stranice.

Kupcima prirodnog plina omogućena je i *on-line* dostava podataka o OIB-u, reklamacijama i prigovorima, dostava stanja plinomjera i informativni izračun troškova potrošnje plina. Na web stranicama omogućeno je i preuzimanje tipskih ugovora i obrazaca koji se svakodnevno ažuriraju i usklađuju s važećom zakonskom regulativom. Kupcima plina ponuđene su i ankete putem kojih dobivamo povratne informacije o zadovoljstvu kupaca i njihovom mišljenju o kvaliteti naših usluga. Na web stranicama nalaze se i kontakti, razna poslovna izvješća Društva koja smo sukladno zakonskim obvezama dužni objavljivati na našim web stranicama.

4. **Besplatna web i mobilna aplikacija MOJ RAČUN** - U 2015.g. izvršena je nadogradnja aplikacije MOJ RAČUN. Uvedene su nove funkcionalnosti kao rezultat upita i želja naših kupaca. Usluga MOJ RAČUN omogućava registriranim korisnicima, kupcima prirodnog plina, uvid i preuzimanje svih ispostavljenih računa od 2008.g. do danas, pregled prometa vezano za zaduženja i uplate kupaca prema zadnjem obračunu i akontacijskim ratama, pregled podataka o stanjima plinomjera (očitanjima, procjenama i dojavama stanja), dostavu računa putem e-mail-a, podnošenje *on-line* upita korisnika vezano za uslugu MOJ RAČUN, informativni izračun troškova potrošnje prirodnog plina, a od prosinca 2015.g. u produkciju je puštena i verzija mobilne aplikacije za MS Windows Phone operativni sustav, dojava stanja plinomjera putem mobilne aplikacije i poboljšane verzije za iOS i Android platforme, sustav Widgeta za pametne telefone, mogućnost slanja Push notification poruka kupcima i web servis za komunikaciju opskrbljivača plinom i predstavnika stanara ili ovlaštenih tvrtki za dojavu raspodjele potrošnje plina prema suvlasnicima zajedničkih kotlovnica.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN trenutno je registrirano **33.906 web** korisnika, vlasnika **41.649** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **4.425** kupaca (stanje na dan 15.02.2016. u 09:35).

5. **Centar za potrošače GPZ-Opskrbe** u Radničkoj cesti 1 u Zagrebu, **Centar za korisnike Zagrebačkog holdinga** u Ulici grada Vukovara 41 i **Šalter reklamacija i blagajna Elektrometal d.d.** u ulici Ferde Rusana 21 u Bjelovaru - U **Centru za potrošače GPZ-Opskrbe**, kupcima prirodnog plina omogućeno je plaćanje računa za plin bez plaćanja naknade.

Osigurana su 4 šaltera blagajne za mogućnost uplata računa i akontacijskih rata, 5 šalterskih mjesta za reklamacije računa i akontacijskih rata i šalter pisarnice GPZ-Opskrbe na kojem kupci prirodnog plina mogu predati zahtjeve za promjenu vlasništva nekretnine, zahtjeve za sklapanjem ili raskid ugovora o opskrbi plinom, zahtjeve za prekid isporuke plina, zahtjeve za izvanredno očitavanje plina, pritužbe na usluge GPZ-Opskrbe, reklamacije računa za plin i ostale pisane dokumente.

U Centru za korisnike Zagrebačkog Holdinga u Ulici grada Vukovara 41 u Zagrebu moguće je također izvršiti plaćanje računa za prirodni plin bez naknade, predati zahtjev za reklamaciju računa za plin, predati prigovor kupca na uslugu opskrbe plinom kao i ostale dokumente.

Za sve kupce prirodnog plina na području grada Bjelovara i 9 susjednih općina, u suradnji s tvrtkom Elektrometal d.d. u ulici Ferde Rusana 21 u Bjelovaru, otvoren je šalter reklamacija i šalter blagajne na kojem kupci prirodnog plina s tog područja mogu bez naknade izvršiti uplatu računa za prirodni plin, reklamirati račun ili uputiti prigovor na uslugu opskrbe plinom.

6. **Pozivni centar GPZ-Opkrbe** (Odjel za odnose s kupcima) - Pozivni centar GPZ-Opkrbe započeo je s radom 02.01.2012. godine i nastavio s ciljem poboljšanja i unaprjeđenja komunikacije s kupcima prirodnog plina. U tom odjelu svakodnevno se zaprimaju različiti upiti kupaca plina putem telefona **01/6184-601** ili e-mail-a **opskrba@gpz-opskrba.hr**, a od prosinca 2012.g. zaprimaju se i reklamacije kupaca na ispostavljene račune i akontacijske rate. Svi pozivi kupaca snimaju se na digitalni medij kako bi se poboljšala kvaliteta komunikacije, na što su kupci upozoreni prilikom uspostave poziva. U 2015. godini ukupno je upućeno **114.853** poziva od strane kupaca, a preuzeto je **68.008** poziva.

Vezano uz upite kupaca, **34,41 %** upita odnosilo se na **stanje računa**, **18,57%** na **dojavu stanja plinomjera**, **8,60 %** odnosilo se na **upit za dostavu računa**, **4,05%** upita na **cijenu plina** i **6,39 %** na **reklamaciju obračuna potrošnje plina**. Informativni izračun **zaduženja** tražilo je **4,90 %** kupaca.

(B) Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina

Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina zaprimaju se pismenim putem, putem fax-servisa, elektroničke pošte, telefonskim putem i direktno u Centru za potrošače GPZ-Opkrbe u Radničkoj cesti 1, u Centru za korisnike Zagrebačkog Holdinga u Ulici Grada Vukovara 41 i u Elektrometal d.d. u ulici Ferde Rusana u Bjelovaru. U 2015.g. ukupno je zaprimljeno i obrađeno **222.807** zahtjeva, od čega je **102.804** primljenih stranaka na šalterima:

- **52.465** izdanih „trećih“ rata (plaćanje plina po potrošnji),
- **40.942** ispravljenih obračuna plina,
- **7.440** ispravaka i knjiženja faktura,
- **6.608** pisanih odgovora kupcima plina,
- **3.347** zahtjeva za obročnom otplatom duga i
- **3.165** korekcija akontacijskih rata.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem **Povjerenstva za reklamacije potrošača** koje je organizirano na nivou grupe Zagrebački holding. U 2015.g. Povjerenstvo je zaprimilo ukupno **18 reklamacija kupaca plina** koje su riješene ili su u postupku rješavanja.

(C) Kvaliteta prirodnog plina

Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom članak 37. stavak 3 (NN 158/13) i Mrežnim pravilima transportnog sustava (PLINACRO 10/2015), operator transportnog sustava tvrtka Plinacro d.o.o. osigurava korisniku sustava i krajnjem kupcu standard kvalitete prirodnog plina i na svojim službenim Internet stranicama <http://www.plinacro.hr/default.aspx?id=106> objavljuje izvještaje o kvaliteti prirodnog plina za sve specifične točke na plinskom transportnom sustavu u RH koji se odnose i na sve ulaze u plinske

distribucijske sustave u RH, usklađene s Općim uvjetima opskrbe plinom (NN 158/13), Prilog 2., Tablica 3. Standard kvalitete plina.

(D) Edukacija kupaca prirodnog plina

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavila je brošuru za kupce prirodnog plina kategorije javne usluge opskrbe plinom (**Kućanstvo**) koja se nalazi na našim web stranicama <http://www.gpz-opskrba.hr/katalog/default.html> i za kupce koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom (**Poduzetništvo**) <http://www.gpz-opskrba.hr/katalog2/default.html> u kojima su navedene upute i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju prirodnog plina kao energenta.

U tijeku 2015.g. kupci prirodnog plina informirani su i o svim važnijim događanjima po pitanju prirodnog plina kroz rubriku **Novosti i obavijesti** koja se nalazi na naslovnici naše web stranice gdje kontinuirano sve naše kupce plina obavještavamo o svim promjenama zakonske regulative u domeni energetike i prirodnog plina, promjenama cijene prirodnog plina i svim ostalim korisnim informacijama vezanim za opskrbu prirodnim plinom.

(E) Sigurnost opskrbe prirodnim plinom

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. osigurala je dovoljne količine prirodnog plina za sve kupce javne usluge opskrbe prirodnim plinom i zajamčene opskrbe (kategorija Kućanstva) kao i za kupce iz kategorije Poduzetništvo. Prema preliminarnom izvješću za 2015.g., kupcima je ukupno isporučeno **390.541.812 Sm³** prirodnog plina, od toga **265.808.308 Sm³** (68%) kupcima javne usluge opskrbe plinom (Kućanstvo) i **124.733.504 Sm³** (32%) kupcima koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom (Poduzetništvo).

(F) Sustav upravljanja kvalitetom prema smjernicama norme ISO 9001:2008

Tijekom 2013. godine, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. implementirala je Sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2008 što je i potvrđeno 6.11.2013. godine dobivanjem certifikata od strane certifikacijske kuće SGS Adriatica d.o.o.

U drugoj polovici 2015. godine, izvršen je nadzorni *audit* u našem Društvu od strane navedene certifikacijske tvrtke i tom prilikom nije pronađena niti jedna nesukladnost. Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom u domeni opskrbe prirodnim plinom želimo dokazati našu sposobnost uspješnog upravljanja vlastitim poslovnim procesima te osigurati trajnu kvalitetu usluga koje pružamo. Vjerujemo da će implementacija ovog Sustava doprinijeti održanju i poboljšanju kvalitete naših usluga i da će dodatno potvrditi dosadašnje povjerenje naših kupaca. Koncem 2016.g. u planu je recertificiranje sustava upravljanja kvalitetom sukladno novoj normi ISO 9001:2015.

2. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom ISO 9001:2008 u Gradsku plinaru Zagreb – Opskrba d.o.o. započelo se s praćenjem zadovoljstva kupaca i korisnika naših usluga. Tako se od početka kolovoza 2014.g. na naslovnici naše web stranice nalazi anketa koju mogu ispuniti svi naši kupci i korisnici naših usluga. Pritom ocjena 1 znači „nismo zadovoljni“, ocjena 2 „zadovoljni smo“ i ocjena 3 „iznimno smo zadovoljni“.

Ankete u 2015.g. pokazuju da se najveći postotak nezadovoljnih (ocjena 1) odnosio na cijenu plina (61%). Oko 35% odnosilo se na pravovremenost dostave naših računa za plin, 32% je nezadovoljno dostupnošću informacija o našim uslugama, 27% je nezadovoljno brzinom rješavanja zahtjeva, prigovora i reklamacija,

24% je nezadovoljno našom kvalitetom usluga općenito, a 21% anketiranih nezadovoljno je ljubaznošću naših radnika.

S obzirom da je dosadašnji broj ispunjenih anketa relativno mali u odnosu na broj naših kupaca, u budućnosti će se s povećanjem broja anketiranih poduzimati odgovarajuće aktivnosti kako bi se poboljšalo zadovoljstvo naših kupaca.

U suradnji s našim vlasnikom, tvrtkom Zagrebački holding d.o.o., 2012.g. pokrenut je projekt izrade i implementacije novog poslovno-informatičkog Sustava za podršku procesu obračuna i naplate prirodnog plina FAROS (OINPP) koji uključuje podršku za sve kupce prirodnog plina bez obzira na distributivno područje na kojem se kupac nalazi, tarifni model ili vrstu kupca s obzirom na javnu uslugu opskrbe plinom ili ne. Isti je uspješno implementiran i završen u srpnju 2014.g., a koncem 2015.g. Gradska plinara Zagreb – Opskrba otkupila je sustav u cijelosti od Zagrebačkog holdinga d.o.o. kako bi mogla nastaviti s razvojem i nadogradnjom sustava obračuna i naplate plina sukladno poslovnim i zakonskim promjenama.

Kako bi proširili kanale komunikacije s našim kupcima plina i povećali nivo točnosti očitavanja, a u konačnici i nivo zadovoljstva naših kupaca, od prosinca 2015.g. puštena je u produkciju verzija mobilne aplikacije MOJ RAČUN za MS Windows Phone operativni sustav za pametne telefone i tablete, omogućena je opcija personalizirane dojave stanja plinomjera putem web i mobilne aplikacije, omogućeni su Widgeti za pametne telefone, mogućnost slanja Push notification poruka kupcima plina i web servis za komunikaciju opskrbljivača plinom i predstavnika stanara ili ovlaštenih tvrtki za dojavu raspodjele potrošnje plina kupaca u sustavu zajedničkih kotlovnica.

Početakom 2015.g. izvršena je i integracija funkcionalnosti usluga Pozivnog centra i IVR usluge dojave stanja plinomjera kroz jedan univerzalni broj telefona 01/6184-601 na kojem kupci pritiskom tipke na telefonu mogu odabrati da li žele dostaviti stanje plinomjera ili razgovarati s operaterom ili s nekom drugom stručnom osobom po pitanju pojedine teme (ovrhe, isključenja, reklamacije i ostale informacije).

Također, koncem 2015.g. završena je izrada dokumentacije (idejnog rješenja) za projekt izrade i implementacije IT sustava za upravljanje odnosima s kupcima prirodnog plina (CRM sustav – eng. *Customer Relationship Management*) koja će biti polazna osnova za realizaciju projekta implementacije CRM sustava u tijeku 2016.g. Isti će se koristiti za potrebe objedinjavanja kompletne komunikacije s kupcima plina koja uključuje pisanu dokumentaciju, komunikaciju putem Call centra, putem 11 korporativnih e-mail adresa, kontaktom u Centru za potrošače, ali i kao IT platforma za poslove prodaje prirodnog plina neovisno o lokaciji i marketinške aktivnosti prema kupcima plina kroz platformu za direktni marketing i program vjernosti (eng. *Loyalty*).

Tijekom 2015.g. putem govornog automata (IVR usluge) javljeno je **38.416 stanja** plinomjera, putem web-a **94.908 stanja** što približno iznosi oko **10%** od ukupnog broja potrebnih očitavanja plina.

3. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Za realizaciju poslovnih ciljeva i osiguranje konkurentnosti na tržištu, u smislu pružanja kvalitetnije usluge opskrbe plinom, nužno je ulaganje u postojeći ICT sustav podrške poslovnim procesima i implementaciju novih ICT sustava. Sukladno tome, GPZ-Opskrba planira u 2016.g. nadogradnju postojećih i implementaciju novih ICT sustava radi poboljšanja poslovnih procesa, komunikacije s kupcima prirodnog plina i poboljšanja kvalitete opskrbe plinom:

3.1 Nadogradnja web i mobilne aplikacije MOJ RAČUN koja će kupcima plina omogućiti plaćanje računa za plin kreditnim karticama putem Internet prodajnog mjesta GPZ-Opskrbe (eng. *web payment*)

U komunikaciji s kupcima plina putem ankete na našim web stranicama, oko 50% kupaca izrazilo je interes da im se omogući plaćanje računa za plin kreditnim karticama putem Internet prodajnog mjesta GPZ-Opskrbe („e-commerce“ ili eng. *web payment*).

Mogućnost plaćanja plina kreditnim karticama putem Interneta, a u konačnici i prihvata kartica putem EFT POS uređaja u GPZ-Opskrbi ili na mjestima platnog prometa, zasigurno bi povećalo naplatu plina i u konačnici zadovoljstvo kupaca našim uslugama.

3.2 Uvođenje IT Disaster Recovery i Offsite backup sustava GPZ-Opskrbe koji će uključivati postojeće sustave za OINPP i ERP sustav FAROS

Osiguranje kontinuiteta poslovanja, sigurnosne pohrane svih važnih poslovnih podataka i osiguranje neprekidnosti funkcioniranja ICT sustava kao podrške poslovanju, predstavlja imperativ tj. daljnji smjer razvoja ICT infrastrukture u GPZ-Opskrbi 2016.g. Nakon uspješne implementacije sustava za podršku procesima obračuna i naplate prirodnog plina OINPP FAROS, implementacije ERP modula sustava FAROS, informatičkog sustava za podršku procesima upravljanja količinama prirodnog plina UPKPP i migracije ICT servisa i usluga s domene GPZ na domenu ZGH u 2014.g., u nastavku je potrebno osigurati sigurnu i kontinuiranu ICT podršku svih poslovnih aplikacija, a prvenstveno sustava za OINPP i ERP sustav FAROS na sekundarnoj ICT lokaciji (eng. DR site).

Postojeći DR sustav koji se koristio u zadnje dvije godine za podršku aplikacijama Centrix, DocuWare, MS SharePoint i web servis servera za uslugu MOJ RAČUN, u slučaju akcidentne situacije u podatkovnom centru Zagrebačkog holdinga, koristit će se za funkcioniranje DR site-a za OINPP i ERP sustav FAROS. Realizacija ovog projekta planirana je do kraja 2016.g.

3.3 ICT sustav za upravljanje odnosima s kupcima plina (CRM – *Customer Relationship Management*)

Uvođenjem CRM sustava u poslovanje GPZ-Opskrbe izgradila bi se kvalitetna informatička platforma za upravljanje odnosima s kupcima plina u smislu poboljšanja postupka ugovaranja opskrbe plinom, komunikacije s kupcem, razmjenu podataka o klijentu između različitih odjela u firmi, prikupljanje, skladištenje, pregled, obrada, interpretacija i izvješćivanje o podacima kupaca, osiguranje personaliziranog i učinkovitog marketinga, pružanje šireg uvida u obilježja kupaca plina zaposlenima u Službi prodaje plina i Odjelu za odnose s kupcima gdje bi se dobio i detaljniji uvid u podatke o interakciji s kupcem.

Upravljanje odnosima s kupcima (CRM) poslovna je strategija koja kupca stavlja na središnje mjesto. Kupcu tvrtka stalno prilagođava svoje poslovanje zbog sve veće dostupnosti informacija i sve jače konkurencije na tržištu. Najvažnija zadaća poduzeća je zadovoljavanje potreba kupaca što u konačnici znači i njihovu dugoročnu vrijednost poduzeću.

Visoki prihodi i dobit mogući su jedino ako su potrebe klijenata zadovoljene. CRM u osnovi predstavlja strategiju poslovanja tvrtke koja se očituje kroz ljude i procese te informacijske tehnologije. Sredstvo koje služi za ostvarenje ciljeva te strategije je CRM tehnologija. Bez CRM sustava ne bi bio moguć cjelokupan pristup klijentu, prepoznavanje njihovih potreba i zadovoljavanja potreba klijenata.

CRM predstavlja integriranu marketinšku, uslužnu i prodajnu strategiju koja nalaže zajednički rad svih odjela u našem društvu. CRM kao sustav biti će integriran i interpoliran s postojećim ERP i OINPP sustavom te sustavom Pozivnog centra GPZ-Opskrbe i činiti će jednu jaku informatičko-tehnološku cjelinu u poslovanju opskrbe prirodnim plinom našeg Društva.

Sustavno praćenje Općih standarda kvalitete opskrbe plinom definiranih Općim uvjetima opskrbe plinom (NN 158/13), koja uključuju rješavanje upita i prigovora kupaca u domeni javne usluge opskrbe plinom i onih koji to nisu, u sustavu s približno 300.000 kupaca prirodnog plina, moguće je isključivo korištenjem centraliziranog informatičkog sustava kojeg omogućuju kvalitetni i moderni CRM sustavi i tehnologije koji povezuju sve kanale komunikacije s kupcima na jedno mjesto i koji su integrirani s postojećim poslovno-informacijskim sustavima i relacijskim bazama podataka.

Očekujemo da će realizacija navedenih projekata omogućiti bržu, bolju i sigurniju opskrbu prirodnim plinom u javnom i gospodarskom sektoru, podići kvalitetu naših usluga na višu razinu i na taj način zadržati povjerenje i zadovoljstvo naših kupaca.

U Zagrebu, 15.02.2016.g.

Šef Odjela unaprjeđenja kvalitete poslovanja


Mr.sc.Damir Komerički, dipl.ing.

Direktor Sektora razvoja


Petar Jović, dipl.ing.

Direktor Društva


Miroslav Jerković, dipl.oec.

**GRADSKA PLINARA
ZAGREB-OPSKRBA d.o.o.
Z a g r e b**