



IZVJEŠĆE
O IZVRŠENJU PROGRAMA RADA
HRVATSKOG AUTOKLUBA
ZA 2019.



Zagreb, ožujak 2020.

UVOD

Tijekom cijele 2019. nastavljene su intenzivne aktivnosti u smislu promocije svih modela članstva, te se kontinuirano radilo na unaprjeđivanju sustava postojećih članskih pogodnosti i unaprjeđivanju odnosa Hrvatskog autokluba i udruženih autoklubova u pogledu članstva, što je rezultiralo kako daljnjim povećanjem broja korisnika članskih pogodnosti, tako i povećanjem broja članova s plaćenom članarinom.

Tijekom 2019. održavani su dostignuti izrazito visoki standardi u sustavu tehničke pomoći, odnosno isti su poboljšavani i u aspektima gdje za to još ima prostora, a posebno u smislu ujednačavanja kvalitete usluge i ravnomjernog razvoja sustava na teritoriju cijele Republike Hrvatske. Također, u protekloj godini nastavljen je investicijski ciklus u smislu nabave novih vozila za popravak kvara i specijalnih vozila za uklanjanje i prijevoz.

Hrvatski autoklub je i tijekom 2019. zadržao poziciju stručne i odgovorne organizacije koja državi predstavlja pouzdanog partnera u obavljanju poslova koji proizlaze iz povjerenih javnih ovlasti. Tijekom 2019. Hrvatski autoklub je bio na dispoziciji Ministarstvu unutarnjih poslova u kontekstu pripreme izmjena i dopuna svih podzakonskih akata koji reguliraju pitanje provedbe vozačkih ispita radi stvaranja legislativnog okvira za uvođenje snimanja dijela ispita koji se odnosi na upravljanje vozilom. Hrvatski autoklub kontinuirano je radio na povećanju kvalitete usluge i uvođenju najviših standarda u svim procesima javnih ovlasti, te na održavanju postojeće akreditacije prema normi HRN EN ISO/IEC 17020:2012 u kontekstu stručnog nadzora nad radom stanica za tehničke preglede vozila.

Kao i prethodnih godina, posebna pozornost dana je jačanju statusa i ugleda Hrvatskog autokluba u stručnoj i široj javnosti, kroz organiziranje testiranja i istraživanja svih sastavnica koje utječu na sigurnost cestovnog prometa, provođenja sigurnosno-preventivnih akcija i edukativnih programa.

U cilju razvoja gospodarskih djelatnosti Hrvatskog autokluba donesene su važne odluke u smjeru ulaganja u gospodarsku djelatnost iznajmljivanja vozila (Rent a car).

Tijekom 2020. Hrvatski autoklub je surađivao s međunarodnim organizacijama čiji je dugogodišnji član (FIA, CIECA, CITA, itd.) te je bilateralno surađivao s pojedinim nacionalnim autoklubovima (ÖAMTC, ADAC, ANWB, AMZS itd.).

RAD TIJELA HRVATSKOG AUTOKLUBA

SKUPŠTINA HRVATSKOG AUTOKLUBA

Tijekom 2019. održane su tri sjednice Skupštine Hrvatskog autokluba kao najvišeg tijela upravljanja udrugom, od čega jedna svečana sjednica Skupštine Hrvatskog autokluba. Prva redovna sjednica Skupštine Hrvatskog autokluba održana je 5. travnja 2019. u sklopu koje je usvojeno Izvješće o izvršenju Programa rada Hrvatskog autokluba za 2018., Izvješće o izvršenju Financijskog plana Hrvatskog autokluba za 2018. te Izvješće Nadzornog odbora Hrvatskog autokluba. Druga redovna sjednica Skupštine Hrvatskog autokluba održana je 30. prosinca 2019. na kojoj je usvojen Program rada Hrvatskog autokluba za 2020. te Financijski plan Hrvatskog autokluba za 2020. Svečana sjednica Skupštine Hrvatskog autokluba povodom obilježavanja Dana Hrvatskog autokluba održana je 7. lipnja 2019.

UPRAVNI ODBOR

Upravni odbor Hrvatskog autokluba održao je tijekom 2019. ukupno jedanaest redovnih sjednica i dvije pripremne sjednice koje su prethodile redovnim sjednicama Skupštine Hrvatskog autokluba. U svom radu Upravni odbor, kao izvršno tijelo Skupštine HAK-a, donosio je operativne odluke vezane uz rad i razvoj asocijacije, redovno je razmatrao izvršenje programom definiranih ciljeva i zadataka kao i financijsko poslovanje HAK-a prateći i analizirajući učinke usvojenih odluka i pripremajući prijedloge odluka koje donosi Skupština HAK-a.

NADZORNI ODBOR

Tijekom 2019. Nadzorni odbor Hrvatskog autokluba održao je četiri sjednice. Na prvoj sjednici održanoj u 2019. Nadzorni odbor je raspravljao o Financijskim izvješćima HAK-a za 2018., Financijskom planu HAK-a za 2019. i Izvješću o radu Nadzornog odbora Hrvatskog autokluba u 2018. Nadzorni odbor tijekom godine raspravljao je o izvršenju Financijskog plana Hrvatskog autokluba za svaki kvartal 2019., pratio je zakonitost rada i ostale teme iz područja nadležnosti Nadzornog odbora koje definira Statut Hrvatskog autokluba.

SUD ČASTI

Statutom Hrvatskog autokluba određeno je da se Sud časti Hrvatskog autokluba sastaje po potrebi. Tijekom 2019. nije bilo potrebe za održavanjem sjednica Suda časti Hrvatskog autokluba.

IZVRŠENJE KLJUČNIH RAZVOJNIH PROJEKTA

Temeljem odrednica Strateškog plana razvoja Hrvatskog autokluba, kojim je definirana misija, vizija i strateški ciljevi za razdoblje od 2015. do 2019., izrađen je program rada Hrvatskog autokluba za 2019. kojim su definirani ključni zadaci, odnosno zadaci koji čine poslove vezane uz realizaciju strateških ciljeva, te oni koji se odvijaju kontinuirano kao podrška ključnim zadacima i ostvarivanju ostalih programskih ciljeva. Ovako definirani poslovi moraju se promatrati kao poveznica svih aktivnosti unutar asocijacije, odnosno svih aktivnosti koje provode Hrvatski autoklub i udruženi autoklubovi.

- Na dan 31. prosinca 2019. u udruženim autoklubovima i Hrvatskom autoklubu zabilježen je sveukupni broj od 235.398 korisnika članskih pogodnosti (objedinjenih redovnih članova Hrvatskog autokluba i udruženih autoklubova kao i broj sudionika programa „Moje prvo članstvo“), što je **povećanje od 5,0 %** u odnosu na dan 31. prosinca 2018. kada je broj korisnika članskih pogodnosti bio 224.124. **Također, na dan 31. prosinca 2019. u udruženim autoklubovima i Hrvatskom autoklubu zabilježen je sveukupni broj od 198.714 članova s plaćenom članarinom (objedinjenih redovnih članova Hrvatskog autokluba i udruženih autoklubova), što je povećanje od 3,7 % u odnosu na dan 31. prosinca 2018. kada je broj članova s plaćenom članarinom bio 191.678.** Drugim riječima, rast je zabilježen kako u sveukupnom broju korisnika članskih pogodnosti, tako i u broju članova s plaćenom članarinom.

U prvoj polovici 2019. Hrvatski autoklub je uveo novu varijantu članskog modela Optimum – Optimum Plus, koja uključuje članske pogodnosti za vozila L kategorije.

Tijekom 2019. Hrvatski autoklub proveo je dvije nacionalne marketinške kampanje – ljetnu kampanju „Blizanke“ kojom je promoviran članski model Optimum, te zimsku kampanju „Skijaši“ kojom je promoviran članski model Europa Obiteljsko članstvo.

- U cilju postizanja održive mobilnosti i povećanja sigurnosti članova i drugih vozača, Hrvatski autoklub je tijekom 2019. nastavio realizirati program razvoja sustava tehničke pomoći i oslanjati se na vlastite potencijale Hrvatskog autokluba i udruženih autoklubova. Tijekom godine nabavljeno je pet pokretnih radionica za potrebe Stručne službe Hrvatskog autokluba, te dva specijalna vozila za uklanjanje i prijevoz vozila C kategorije i, po prvi puta, šest specijalnih vozila za uklanjanje i prijevoz vozila B kategorije, za potrebe udruženih autoklubova. Također, Hrvatski autoklub je specijalna vozila za uklanjanje i prijevoz udruženih autoklubova opremio s uređajima za fiksiranje prijevoza vozila L kategorije (zbog uvođenja novog članskog modela – Optimum Plus).
- Krajem 2019. donesena je odluka o opremanju i stavljanju u funkciju mreže mehaničkih radionica udruženih autoklubova u smislu nadogradnje Sustava tehničke pomoći Hrvatskog autokluba (dostava naručenih uređaja i opreme te stavljanje u funkciju mreže mehaničkih radionica provedena je u prvom kvartalu 2020.).
- Radi ostvarivanja temeljnih ciljeva i jačanja cijele asocijacije Hrvatski autoklub je i tijekom 2019. nastavio s provedbom programa financijskog ulaganja u udružene autoklubove, a koji se odnose na poslove članstva, članskih pogodnosti, prometnu preventivu te pružanje usluga tehničke pomoći za članove i druge motorizirane građane

i turiste, čime je osigurana prepoznatljivost te stabilnost u poslovanju udruženih autoklubova.

- Hrvatski autoklub je tijekom 2019., sa svoje strane, stvorio sve preduvjete za uvođenje snimanja vozačkog ispita u dijelu procesa koji se odnosi na upravljanje vozilom, no s obzirom da sa strane Ministarstva unutarnjih poslova još uvijek nisu stvoreni legislativni preduvjeti, do kraja 2019. nije došlo do realizacije ovog projekta (realizacija projekta očekuje se u prvoj polovici 2020.).
- Sigurnost cestovnog prometa je i tijekom 2019. ostala jedna od osnovnih aktivnosti u ostvarivanju strateških ciljeva Hrvatskog autokluba. Hrvatski autoklub pozicionirao se kao partner nadležnim institucijama u provedbi Nacionalnog programa sigurnosti cestovnog prometa u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2011. – 2020. Pored toga, Hrvatski autoklub nastavio je s aktivnom ulogom u realizaciji programa „Desetljeće sigurnosti“ koji provode FIA i Ujedinjeni narodi. Nastavljena je provedba međunarodnog projekta EuroRAP koji je implementiran u Nacionalni program sigurnosti cestovnog prometa. Hrvatski autoklub i udruženi autoklubovi nastavili su s provedbom tradicionalnih sigurnosno-preventivnih akcija kao što su „Dani tehničke ispravnosti vozila“, kao i edukativnih akcija i programa koje doprinose povećanju sigurnosti djece kao najmlađih sudionika u cestovnom prometu („Sigurno u prometu“, „Sigurno u školu s HAK-om“, „Vidi i klikni“, „KLIK – navika odgovornog ponašanja“, itd.).
- U cilju razvoja gospodarskih djelatnosti koje proizlaze iz temeljnih djelatnosti Hrvatskog autokluba krajem 2019. tijela upravljanja Hrvatskog autokluba donijela su odluku o ulaganju u gospodarsku djelatnost iznajmljivanja vozila (Rent a car), na način da se od strane Hrvatskog autokluba i udruženih autoklubova koji su zainteresirani za ulaganje osnuje zajedničko trgovačko društvo koje će se baviti predmetnom djelatnošću (osnivanje novog trgovačkog društva HAK Rent a car d.o.o. očekuje se u prvom kvartalu 2020.).
- Krajem 2019. Hrvatski autoklub je s poglavarstvom grada Gospića proveo postupak zamjene nekretnina, na način da je nekretninu u vlasništvu Hrvatskog autokluba u središtu grada Gospića, zamijenio za nekretninu (zemljište) u vlasništvu grada Gospića na adekvatnoj lokaciji za izgradnju tehničke baze u Gospiću. Na taj način stvorili su se preduvjeti da se tijekom 2020. izgradi i stavi u funkciju tehnička baza Hrvatskog autokluba i prometno vježbalište u Gospiću.
- Krajem 2019. započela je obnova zgrade i okolišnog prostora u vlasništvu Hrvatskog autokluba u Kutini. Završetak obnove predmetne zgrade očekuje se u prvoj polovini 2020., a stavljanje iste u funkciju nacionalnog edukativnog centra Hrvatskog autokluba, kao i obnova prometnog vježbališta i biciklističkog poligona, očekuje se u drugoj polovini 2020.
- Nakon temeljite i transparentne rasprave unutar asocijacije Skupština Hrvatskog autokluba je u krajem 2019. donijela Strateški plan razvoja Hrvatskog autokluba za razdoblje 2020. – 2024.

IZVRŠENJE OPERATIVNIH CILJEVA I ZADATAKA PREMA PROCESIMA

PROCESI U GLAVNOM UREDU

U Glavnom uredu tijekom 2019. provedeni su procesi koji se odnose na ostvarivanje programskih ciljeva i zadataka, unaprjeđenje legislativnog okvira te ostvarivanje međunarodnih i HAK-ovih projekata iz područja sigurnosti cestovnog prometa, internu kontrolu, usavršavanje, provjeru stručne osposobljenosti i stručne ispite za djelatnike autoškola, ispitivače i stručne nadzornike, te uređivanje Revije HAK-a.

Izvršenje operativnih zadataka u sklopu procesa Glavnog ureda

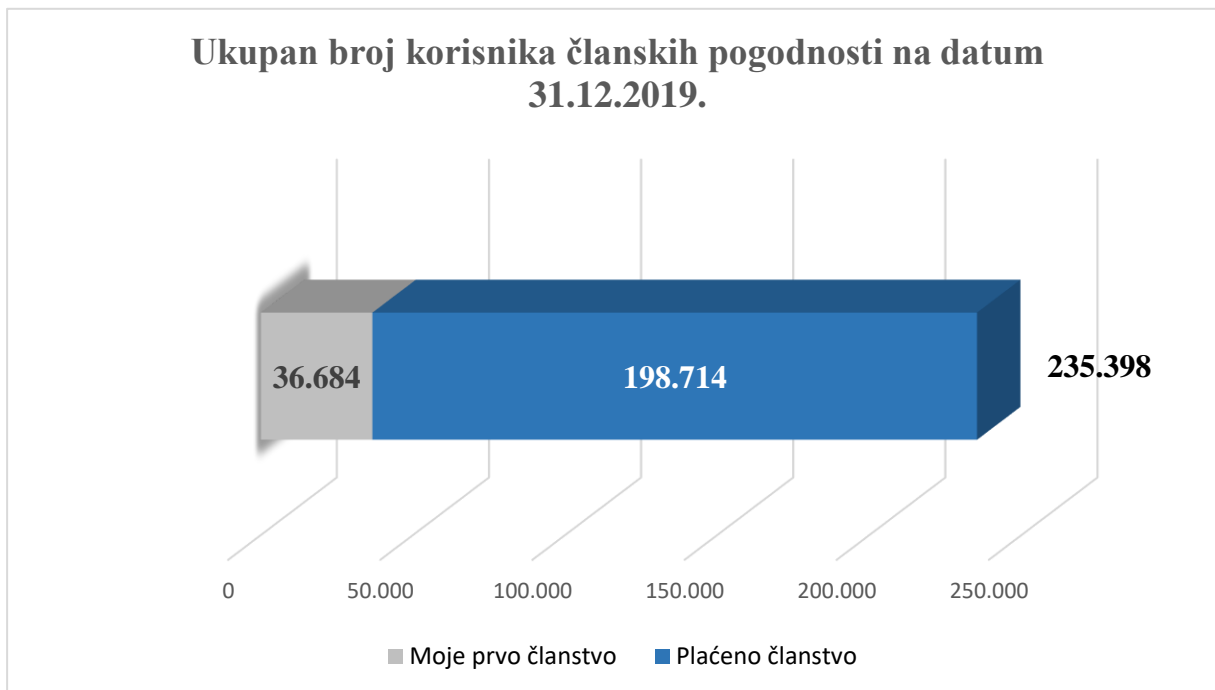
PROCES		ZADATAK/AKTIVNOST	UTEMELJENJE	IZVRŠITELJ	SURADNJA interna [I]/eksterna [E]		POKAZATELJ USPJEŠNOSTI	IZVRŠENJE	
I		II	III	IV	V		VI	VII	
1.	Provođenje programskih ciljeva i zadataka	Koordinacija sustava HAK-a i Stručne službe	Statut HAK-a, Strateški plan razvoja HAK-a	Ured Predsjednika i Glavnog tajnika	udruženi autoklubovi, Stručna služba	E I	Realizacija programskih ciljeva i zadataka	1.1	U potpunosti
		Organizacija rada tijela upravljanja HAK-a			tijela upravljanja HAK-a	I		1.2	U potpunosti
		Odnosi s javnošću			mediji	E		1.3	U potpunosti
		Međunarodna suradnja			FIA, CIECA, CITA, ARC, AIT, FIA COFO, nacionalni autoklubovi	E		1.4	U potpunosti
		Suradnja s tijelima državne uprave			tijela državne uprave	E		1.5	U potpunosti
2.	Unaprjeđenje legislativnog okvira iz područja sigurnosti cestovnog prometa te provođenje međunarodnih i HAK-ovih projekata iz predmetnog područja	Praćenje i predlaganje unaprjeđenja legislative iz područja sigurnosti cestovnog prometa i zaštite interesa vozača	Strateški plan razvoja HAK-a	Ured sigurnosti cestovnog prometa	udruženi autoklubovi, tijela državne uprave, Stručna služba	E I	Legislativni okvir iz područja sigurnosti cestovnog prometa	2.1	U potpunosti
		EuroRAP	Nacionalni program sigurnosti cestovnog prometa 2010. - 2020.		Fakultet prometnih znanosti, Ministarstvo unutarnjih poslova, HAC, Uredništvo HAK revije	E I	Inspekcija i kodiranje 6 odabranih državnih cesta hrvatskog otočja (Krk, Cres, Lošinj, Rab i Pag), izrađeno izvješće o razinama rizika na dionicama autoceste A3 i A4 prema EuroRAP / iRAP SRS metodologiji, broj izvješća u medijima	2.2	U potpunosti

		Promicanje FIA-inih „10 zlatnih pravila“ u prometu	Strateški plan razvoja HAK-a		FIA, srednje škole; Akademija dramskih umjetnosti, Hrvatski filmski savez, MUP	E	Broj izvješća u medijima, broj spotova/filmova, broj stručnih radionica i predavanja, broj škola i učenika uključenih u edukaciju	2.3	U potpunosti
		Preventivno-edukativna akcija „KLIK-Sigurnosni pojas – navika odgovornog ponašanja u prometu“			Srednje škole, MUP, MZOS, udruženi autoklubovi	I	Broj predavanja te uključenih škola i učenika	2.4	U potpunosti
		Organizacija različitih stručnih skupova: „Zagrebački energetska tjedan“, „Europski tjedan mobilnosti“			Grad Zagreb, Fakultet prometnih znanosti, MUP, Revija HAK		Broj stručnih radova i učesnika	2.5	U potpunosti
3.	Provođenje interne kontrole	Kontrola provođenja vozačkih ispita iz nastavnih predmeta PPSP, UV, PPP, ispitne dokumentacije i evidencije	Legislativa iz područja predmetne javne ovlasti, Pravilnik o internoj kontroli HAK-a	Ured interne kontrole	MUP, autoškole, Sektor za vozače	E I	Izvješća o provedenoj internoj kontroli	3.1	U potpunosti
		Kontrola poslova tehničke pomoći – rada autoklubova i ugovornih suradnika	Pravilnik o pružanju usluga tehničke pomoći vozačima na cesti, Pravilnik o internoj kontroli HAK-a		udruženi autoklubovi, ugovorni suradnici, Sektor tehničke pomoći	E I		3.2	U potpunosti
		Kontrola izdavanja međunarodnih vozačkih dozvola i punomoći	Pravilnik o izdavanju međunarodnih vozačkih dozvola..., Pravilnik o internoj kontroli HAK-a		Sektor članstva	I		3.3	U potpunosti
		Kontrola ostalih radnih procesa HAK-a	Legislativa koja regulira predmetna područja, Pravilnik o		Stručna služba	I		3.4	U potpunosti

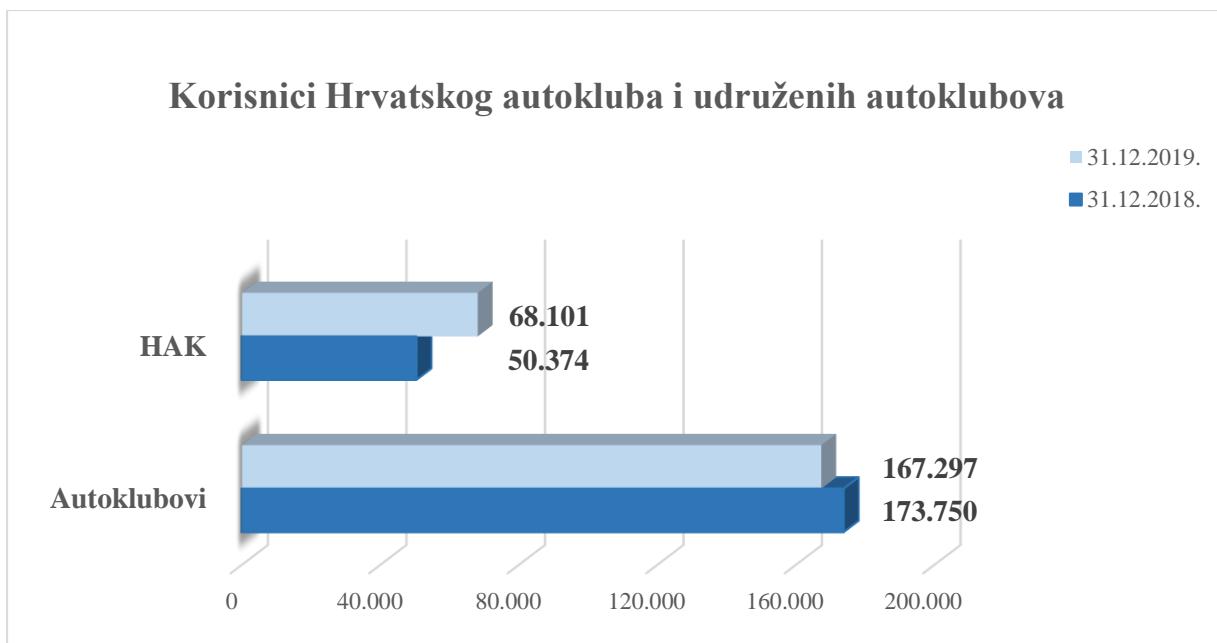
			internoj kontroli HAK-a						
4.	Provođenje usavršavanja, provjere stručne osposobljenosti i stručnih ispita	Organizacija seminara i savjetovanja za stručno usavršavanje	Legislativa koja regulira predmetnu javnu ovlast	Ured provjere stručne osposobljenosti	MUP, autoškole, Služba provedbe vozačkih ispita, Služba stručnih nadzora-Stručni nadzor nad radom autoškola	E I	Izvješća o provedenim usavršavanjima	4.1	U potpunosti
		Provjeravanje stručne osposobljenosti djelatnika autoškola, ispitivača i stručnih nadzornika			Povjerenstva HAK-a	I	Izvješća o provjeri stručne osposobljenosti	4.2	U potpunosti
		Provođenje stručnih ispita za djelatnike autoškola, ispitivače i stručne nadzornike				I	Izvješća o provedenim stručnim ispitima	4.3	U potpunosti
		Reorganizacija sustava osposobljavanja i provođenja stručnih ispita	-		Sektor podrške poslovanju – Služba informacijskih tehnologija	I	Novi model organizacije sustava osposobljavanja i provođenja stručnih ispita, programska aplikacija	4.4	Djelomično
5.	Uređivanje Revije HAK-a	Uređivanje i izdavanje Revije HAK-a	Statut HAK-a	Uredništvo Revije HAK i novih medija	Uređivački odbor, Stručna služba, vanjski suradnici	I E	Revija HAK (ukupno 6 brojeva)	5.1	U potpunosti
	Uređivanje Portala Revije HAK-a	Uređivanje i objavljivanje na Portalu Revije HAK-a	-	Uredništvo Revije HAK i novih medija	Uređivački odbor, Stručna služba, vanjski suradnici	I E	Portal Revije HAK (dnevne objave)	5.2	U potpunosti

PROCESI U SUSTAVU ČLANSTVA

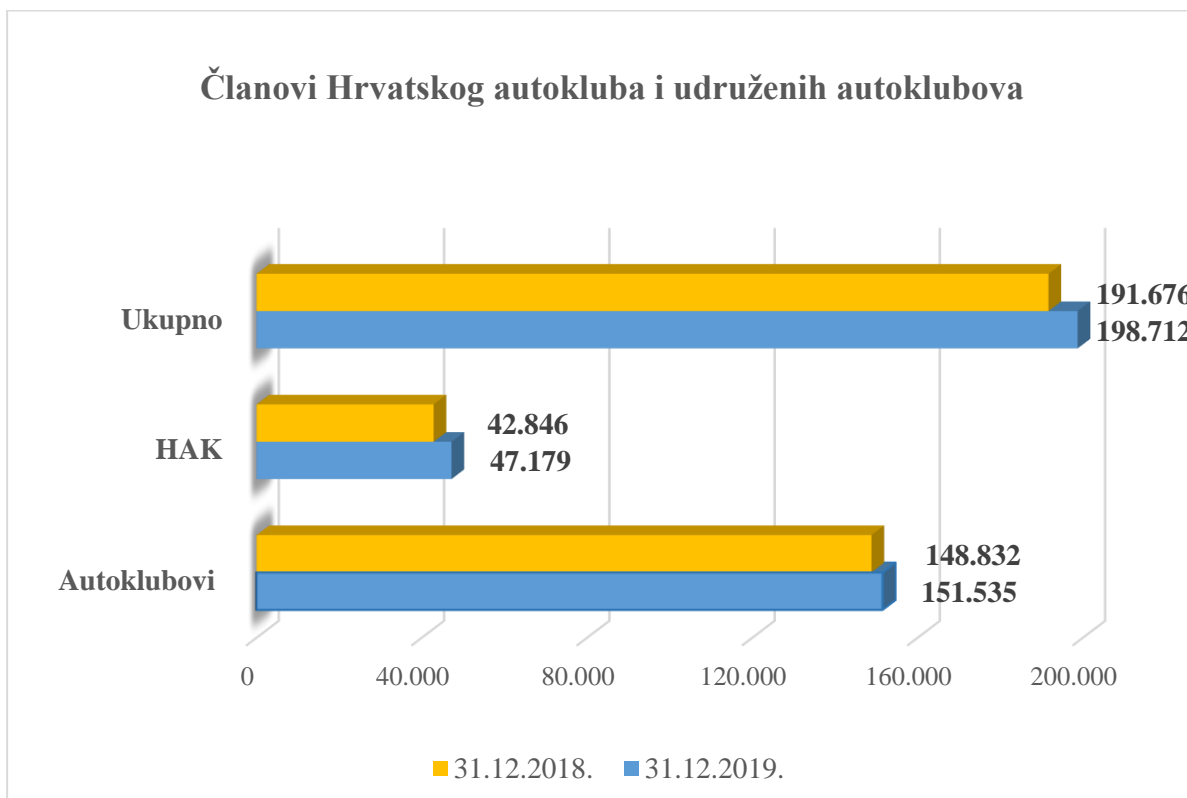
Na dan 31. prosinca 2019. Hrvatski autoklub i udruženi autoklubovi imali su u svom sustavu 235.398 korisnika članskih pogodnosti. Od toga, članova Hrvatskog autokluba i udruženih autoklubova bilo je 198.714, dok je u programu „Moje prvo članstvo“ na kraju 2019. bilo 36.684 sudionika, što je sveukupno 11.274 korisnika članskih pogodnosti više u odnosu na 31. prosinca 2018. kada su Hrvatski autoklub i udruženi autoklubovi u svom sustavu imali 224.124 korisnika članskih pogodnosti.



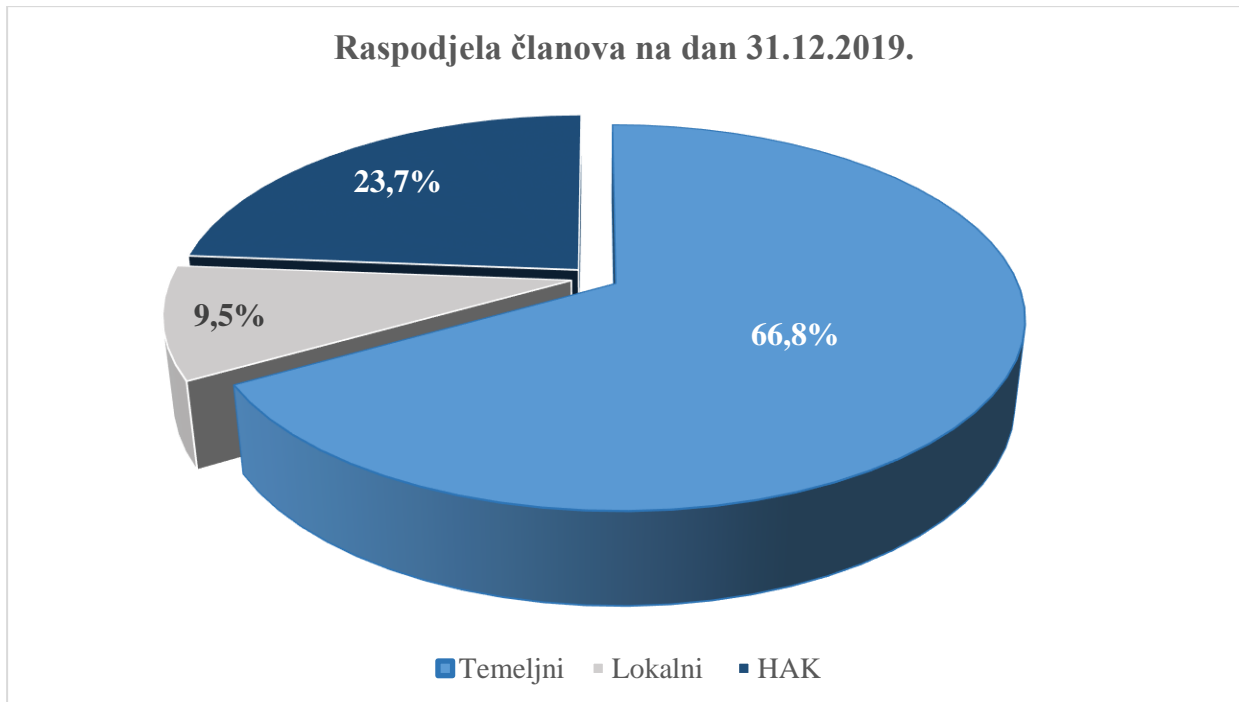
Broj korisnika u udruženim autoklubovima na dan 31. prosinca 2019. bio je 167.297 ili za 6.453 korisnika manji nego 31. prosinca 2018. što predstavlja pad od 3,7%. Broj članova Hrvatskog autokluba na dan 31.12.2019. bio je 68.101, te je u odnosu na 31. prosinac 2018. veći za 17.727 korisnika ili 35,2%.



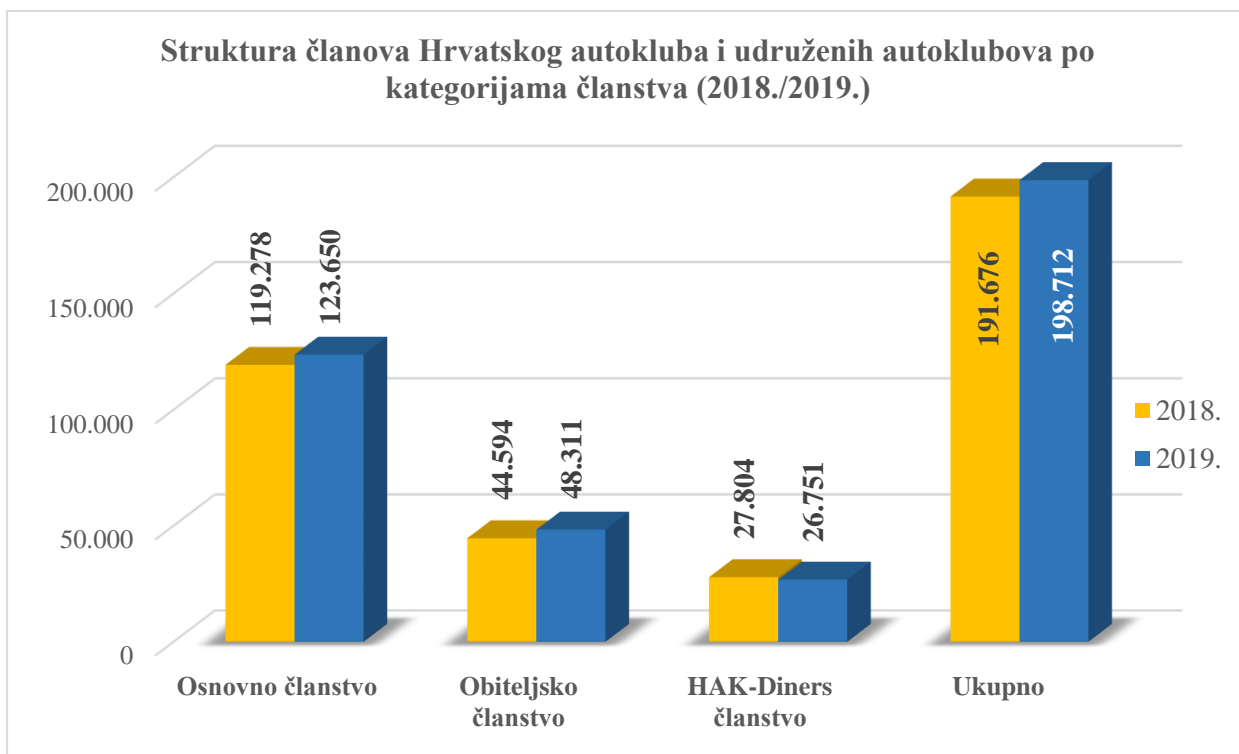
Trend povećanja ukupnog broja članova nastavljen je i u 2019. U cijeloj asocijaciji broj članova porastao je za 7.036 članova odnosno 3,7% u odnosu na 2018. Broj članova u udruženim autoklubovima na dan 31. prosinca 2019. bio je 151.533 ili za 2.703 člana viši nego 31. prosinca 2018., što predstavlja rast od 1,8%. Broj članova Hrvatskog autokluba na dan 31. prosinca 2019. bio je 47.179, te je u odnosu na 31. prosinac 2018. veći za 4.333 člana ili 10,1%.



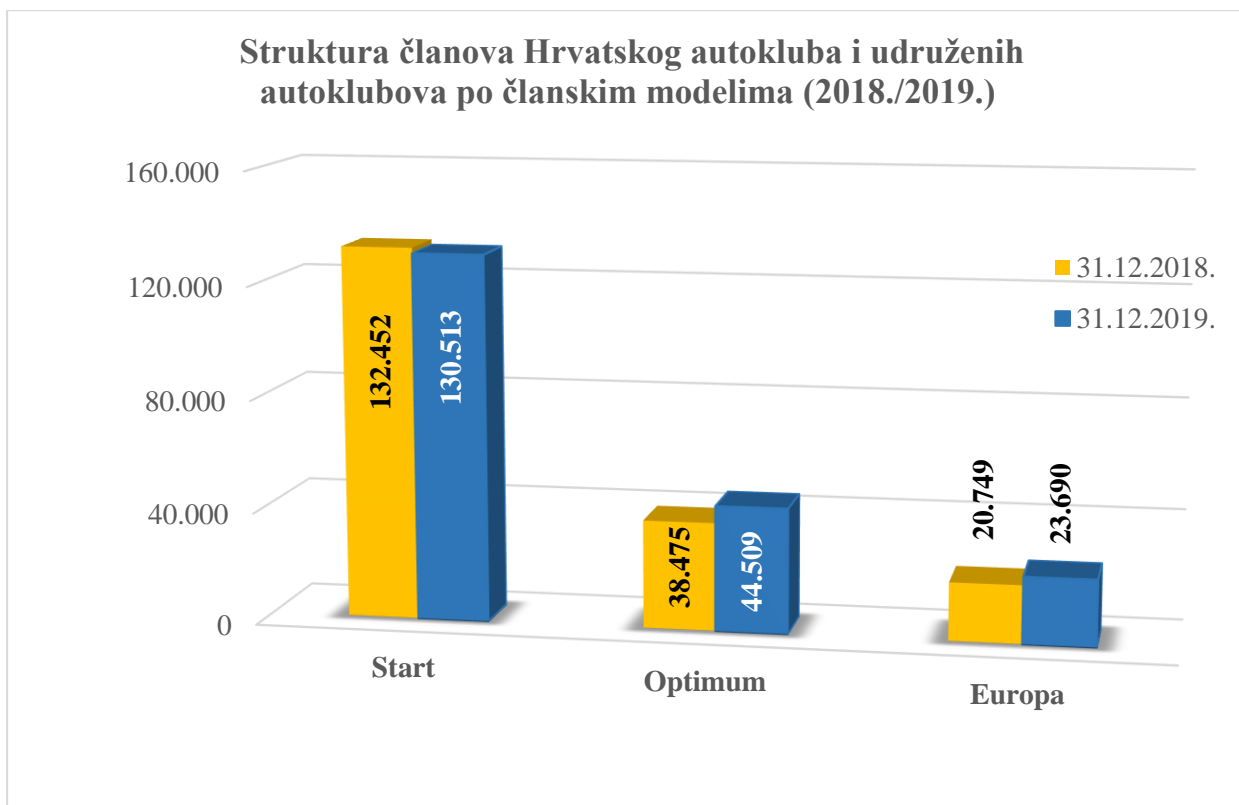
Na kraju 2019. u temeljne autoklubove bilo je učlanjeno 66,8% članova, u lokalne autoklubove 9,5%, dok je 23,7% bilo učlanjeno neposredno u Hrvatski autoklub.



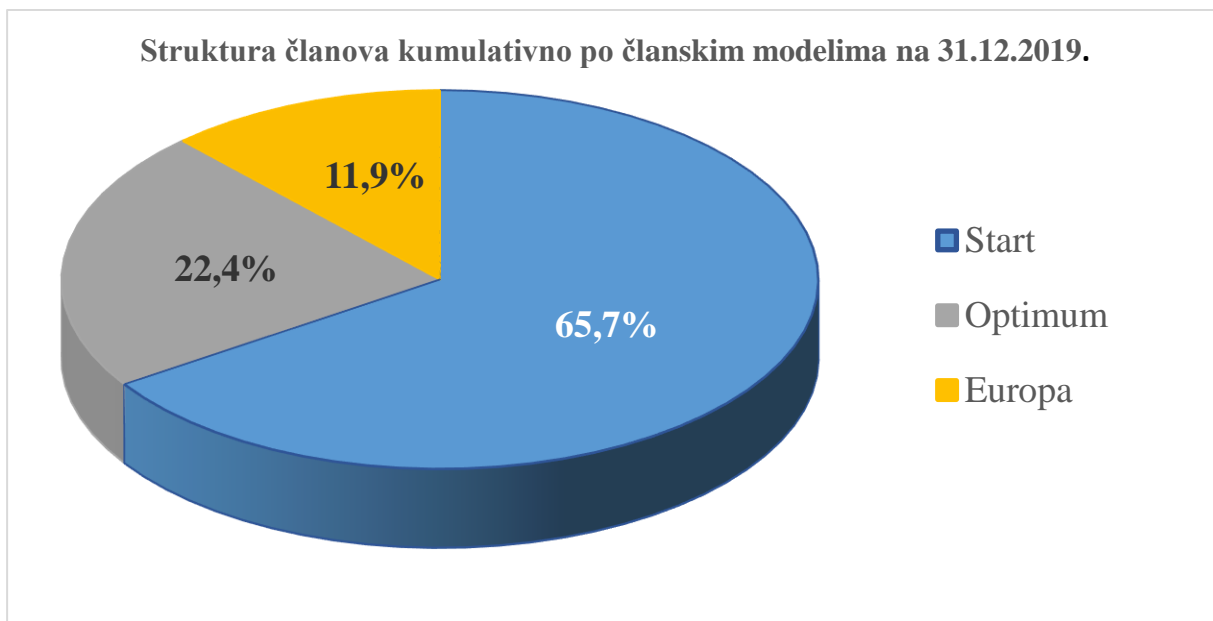
Prema kategorijama plaćenog članstva u 2019. i dalje se najviše članova opredjeljuje za osnovno članstvo 123.650, zatim za Obiteljsko članstvo 48.311 te za HAK-Diners članstvo 26.751.



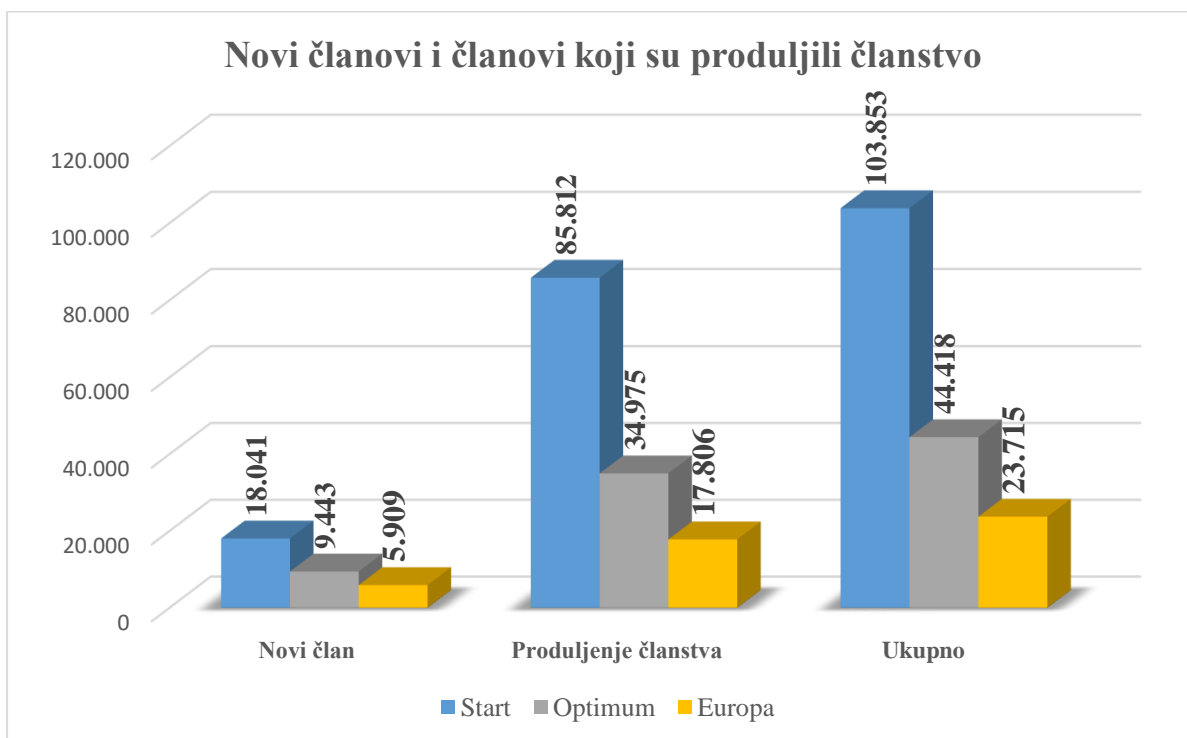
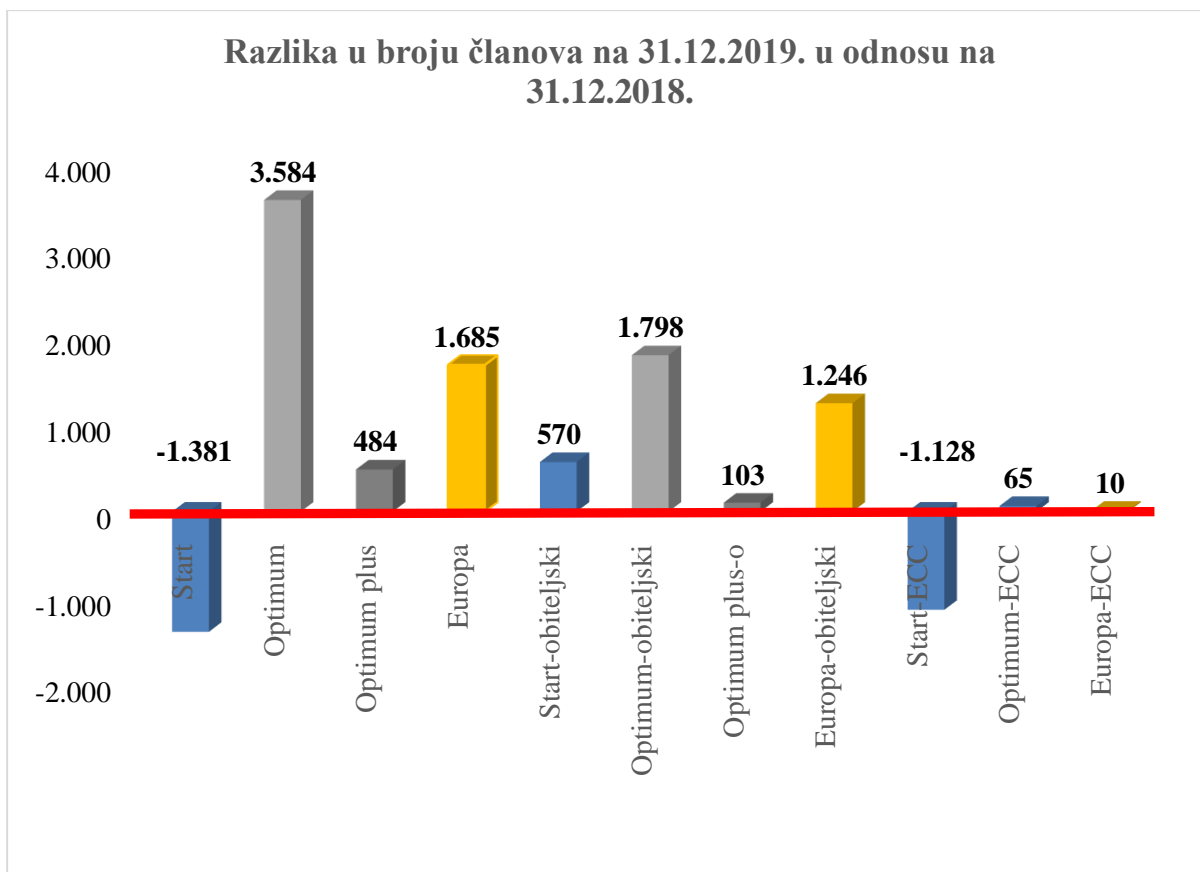
Nastavlja se trend rasta broja članova u modelima „Optimum“ i „Europa“ za 6.034 i 2.941, te smanjenje broja članova u modelu „Start“ za 1.939 članova.



Struktura članova Hrvatskog autokluba i udruženih autoklubova na dan 31. prosinca 2019., pokazuje kako se i nadalje najviše članova, 65,7%, opredjeljuje za model „Start“, zatim za model „Optimum“ s 22,4% te model „Europa“ s 11,9%.



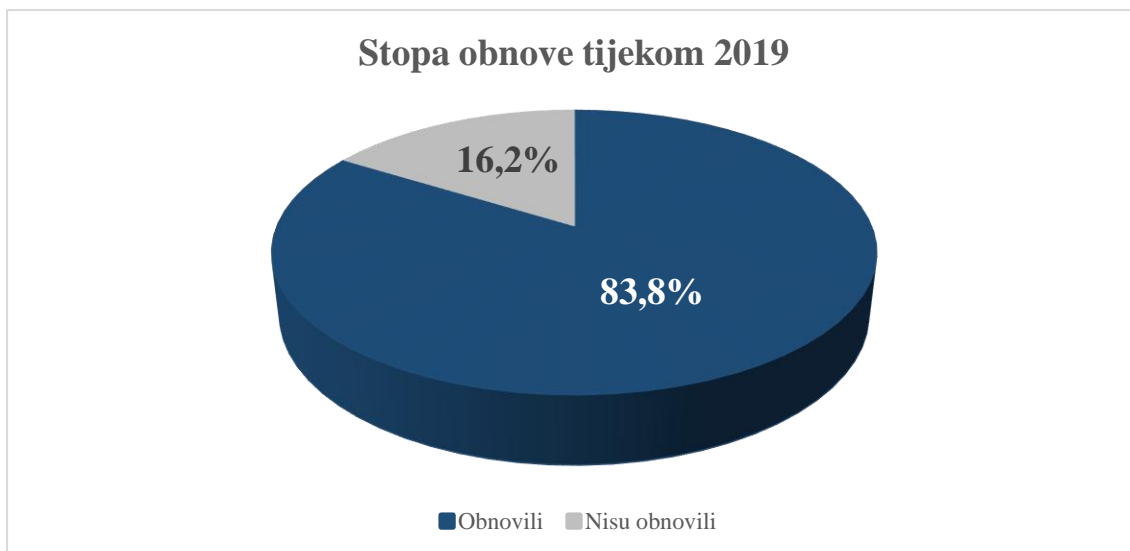
U 2019., u odnosu na 2018., pozitivnu stopu rasta bilježe svi članski modeli osim modela Start osnovnog članstva i HAK-Diners članstva. Najveći rast broja članova ostvarili su članski modeli Optimum osnovnog i Obiteljskog članstva s 3.584 i 1.798 članova više, zatim slijedi članski model Europa osnovnog članstva s 1.685 članova više.



Tijekom 2019. Hrvatski autoklub i udruženi autoklubovi učlanili su ukupno 33.394 novih članova, dok je ukupno 138.596 članova obnovilo članstvo. U odnosu na ukupan broj članova u pojedinom članskom modelu, tijekom 2019. broj novih članova u članskom modelu „Start“ je najveći i iznosi 18.041, u modelu „Optimum“ 9.443 te u modelu „Europa“ 5.909 novih članova. Članstvo u modelu „Start“ tijekom 2019. produljilo je ukupno 85.812 članova, dok je

članstvo u modelu „Optimum“ produljilo 34.975 člana odnosno u modelu „Europa“ njih 17.806.

Tijekom 2019. u Hrvatski autoklub i udružene autoklubove učlanjeno je 663 nova člana HAK-Diners dok je ukupno 26.714 članova HAK-Diners obnovilo svoje članstvo. Navedeni podaci nisu uključeni u gornji grafički prikaz.



Stopa obnove članstva, bez HAK-Diners članova tijekom 2019. iznosila je 83,8% što nam govori da je udio članova koji nisu obnovili svoje članstvo bio 16,2%.

Izvršenje operativnih zadataka u sklopu procesa Sektora članstva

PROCES		ZADATAK/ AKTIVNOST	UTEMELJENJE	IZVRŠITELJ	SURADNJA interna [I]/eksterna [E]		POKAZATELJ USPJEŠNOSTI	IZVRŠENJE	
I		II	III	IV	V		VI	VII	
1.	Članstvo HAK-a	Organiziranje sustava članstva i učlanjivanje u HAK	Strateški plan razvoja HAK-a	Služba članstva	udruženi autoklubovi, partneri	I / E	Zadržavanje postojećih i učlanjivanje novih članova	1.1	U potpunosti
		Provođenje promidžbenih kampanja u kontekstu članstva			udruženi autoklubovi, vanjska marketinška agencija		Promidžbene kampanje	1.2	U potpunosti
		Unaprjeđenje Obiteljskog članstva			udruženi autoklubovi, partneri		Zadržavanje postojećih i učlanjivanje novih članova	1.3	U potpunosti
		Unaprjeđenje sustava članskih pogodnosti: „HAK Preporučuje“ „Show Your Card!“	Strateški plan razvoja HAK-a ARC Europe licenca		udruženi autoklubovi, novi partneri, ARC Europe	E	Porast broja članova koji koriste sustav, veći broj nacionalnih i lokalnih partnera u sustavu	1.4	U potpunosti
		Razvijanje novih komunikacijskih i prodajnih kanala	Strateški plan razvoja HAK-a		udruženi autoklubovi, partneri	I	Zadržavanje postojećih i učlanjivanje novih članova	1.5	U potpunosti
2.	Touring	Organiziranje i provođenje touring poslova	Zakon o HAK-u, Zakon o sigurnosti prometa na cestama, međunarodne konvencije	Služba članstva	Udruženi autoklubovi, određene pravne osobe	I / E	Izvešća o izdanim dokumentima	2.1	U potpunosti
3.	Prometna preventiva	Provođenje prometno-edukativnih akcija: „Sigurno u prometu“	Zakon o sigurnosti prometa na cestama, NPSCP 2011.-2020.	Služba članstva	udruženi autoklubovi; Agencija za odgoj i obrazovanje, MUP, osnovne škole, vrtići, FIA	I / E	Provedba natjecanja, rast broja sudionika: „Sigurno u prometu“: 3.029 učenika i učenica iz 242 škole	3.1	U potpunosti

		„Sigurno u školu s HAK-om“ „Vidi i klikni“					„Sigurno u školu s HAK-om“: 41 autoklub, 14.279 djece. „Vidi i klikni“: 350 skupina iz 250 škola i vrtića, 8.201 dijete		
		Korištenje simulatora prevrtanja vozila	-		udruženi autoklubovi, MUP, poslovni partneri	E	Rast broja događanja	3.2	U potpunosti
		Provedba biciklističkog ispita za djecu u sklopu Programa osposobljavanja za upravljanje biciklom	Program osposobljavanja za upravljanje biciklom i biciklističkog ispita		udruženi autoklubovi; Agencija za odgoj i obrazovanje, MUP, osnovne škole	E	U 2019. u 106 škola i jednom domu iz 13 županija i Grada Zagreba, uz 17 autoklubova, provedeno u 245 ispitna termina, prijavljeno 4.406 djece	3.3	U potpunosti

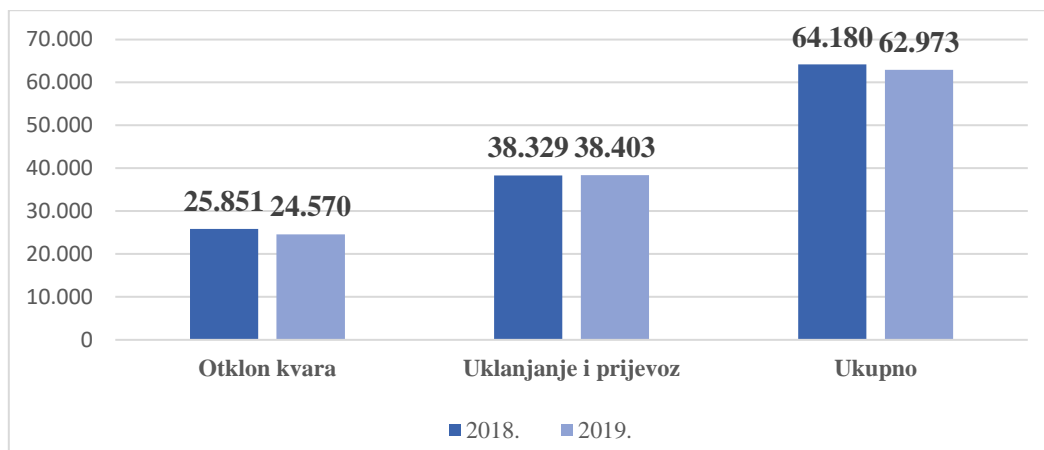
PROCESI U SUSTAVU TEHNIČKE POMOĆI I INFORMIRANJA

Hrvatskom autoklubu je temeljem Zakona o Hrvatskom autoklubu povjerena javna ovlast obavljanja poslova Službe „Pomoć-informacije“, a koje Hrvatski autoklub obavlja u sklopu procesa unutar Sektora tehničke pomoći i informacija.

Sustav tehničke pomoći na cesti Hrvatskog autokluba (u daljnjem tekstu: Sustav), temelji se na resursima udruženih autoklubova i Stručne službe Hrvatskog autokluba. Na područjima gdje ne postoji dostatan kapacitet udruženih autoklubova ili trgovačkih društava u vlasništvu udruženih autoklubova za pružanje usluga pomoći na cesti sukladno standardima, angažirani su ugovorni suradnici. Misija pružanja kvalitetnih usluga članovima i ostalim korisnicima i dalje je u fokusu čitavog Sustava.

Tijekom 2019. u Sustav je bilo uključeno 27 udruženih autoklubova, 8 trgovačkih društava u vlasništvu autoklubova, 77 ugovornih suradnika i 14 mehaničara Hrvatskog autokluba, te su uz potporu Kontaktnog centra Hrvatskog autokluba bili nositelji cijelog Sustava. Ukupno je u Sustav bilo uključeno 62 pokretne radionice, 1 kombinirano vozilo i 188 specijalnih vozila za uklanjanje i prijevoz oštećenih ili vozila u kvaru. Nastavljen je proces obnavljanja voznog parka udruženih autoklubova i Hrvatskog autokluba s ukupno 5 pokretnih radionica, 2 specijalna vozila za uklanjanje i prijevoz vozila C kategorije te, po prvi puta, 6 specijalnih vozila za uklanjanje i prijevoz vozila B kategorije.

Za usluge otklona kvara zabilježen je pad, dok je za usluge uklanjanja/prijevoza zabilježen neznatan rast. Tako je broj usluga otklona kvara na vozilima manji za 5,0% u odnosu na prethodnu godinu, a broj usluga uklanjanja/prijevoza vozila je veći za 0,2%. Time je ukupan pad broja osnovnih usluga u odnosu na 2018. iznosio 1,9%, a ukupan broj izvršenih usluga iznosi 62.973.



Usporedni pregled pruženih usluga otklona kvara na cesti po pružateljima usluga u 2019. u odnosu na 2018. prikazan je sljedećom tablicom:

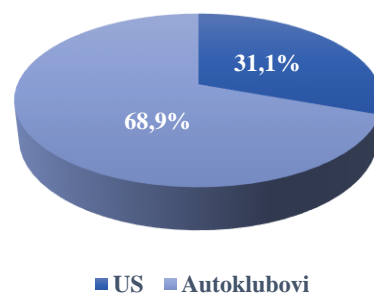
Pružene usluge otklona kvara na cesti					
	Autoklub	HAK	US	AK/HAK/US%	Ukupno
2018.	22.623	2.696	532	87,5%/10,4%/2,1%	25.851
2019.	21.501	2.390	679	87,5%/9,7%/2,8%	24.570
Razlika u % 2018./2019.	-5,0%	-11,4%	+27,6%	-	-5,0%

Usporedni pregled pruženih usluga uklanjanja i prijevoza vozila po pružateljima usluga u 2019. u odnosu na 2018. prikazan je sljedećom tablicom:

Pružene usluge uklanjanja i prijevoza vozila				
	AK	US	AK/US/	Ukupno
2018.	26.993	11.336	70,4%/29,6%	38.329
2019.	26.466	11.937	68,9%/31,1%	38.403
Razlika u % 2018./2019.	-2,0%	+5,3%	-	+0,2%

Unatoč konstantnom davanju prava prvenstva kapacitetima autoklubova i u domeni uklanjanja i prijevoza vozila, dosegnut je vrhunac udjela koji autoklubovi mogu pokriti uz sadašnje kapacitete, geografski raspored voznog parka i broj radnika u Sustavu. Tako je udio autoklubova u 2019. iznosio 68,9%.

Uklanjanje i prijevoz vozila po izvršiteljima u 2019.



Kao i prethodnih godina, najveći je broj pruženih usluga članovima Hrvatskog autokluba i udruženih autoklubova i isti iznosi 40.462 usluge (64,3% od ukupnog broja usluga). Ipak, taj broj je manji u odnosu na broj usluga pruženih u 2018. kada je broj pruženih usluga članovima iznosio 42.794 (66,6% od ukupnog broja usluga). Članovi Hrvatskog autokluba i udruženih autoklubova najčešće su koristili pogodnosti uklanjanja i prijevoza vozila (23.473), dok su usluge otklona kvarova koristili 16.989 puta. Od ostalih kategorija korisnika ističu se nečlanovi s 9.056 usluga (14,4%) i inozemni članovi s 6.424 (10,2%).

Kontaktni centar Hrvatskog autokluba je organizirao i dodatne usluge poput zamjenskog vozila, smještaja u hotelu, usluge *Help Deska*, repatrijacije, kako za članove tako i za ostale korisnike.

Za potrebe edukacije radnika iz Sustava organizirana su četiri seminara tijekom 2019. Također, tim mehaničara Hrvatskog autokluba sudjelovao je na međunarodnom natjecanju mehaničara u Utrechtu u organizaciji FIA-e i društva ARC Europe, a uz domaćinstvo ANWB-a. Tim mehaničara Hrvatskog autokluba osvojio je šesto mjesto u najjačoj konkurenciji do sada.

Tijekom 2019. Hrvatski autoklub je nabavio i donirao autoklubovima i društvima u isključivom vlasništvu autoklubova, koji rade poslove pomoći na cesti, specijalne adaptere za olakšani prijevoz, utovar i istovar mopeda i motocikla, kao pomoćno sredstvo rada. Također je provedena i edukacija radnika autoklubova tijekom koje su savladali metodu i tehnike korištenja ovog sredstva. Ovaj čin također potvrđuje intenciju Hrvatskog autokluba za daljnjim ulaganjem u sustav tehničke pomoći vozačima na cesti, kao i intenciju za kontinuiranim unaprjeđenjem kvalitete pruženih usluga svojim korisnicima.

Krajem 2019. Stručna služba Hrvatskog autokluba izradila je radnu verziju specifikacije funkcionalnosti novog programskog rješenja za potrebe sustava tehničke pomoći u Kontaktom

centru Hrvatskog autokluba. Razlog tome je što se postojeće programsko rješenje temelji se na već zastarjeloj platformi Microsoft Dynamics CRM 4.0 za koju više nije moguće osigurati održavanje od strane proizvođača.

Informativni centar Hrvatskog autokluba kao jedini sustavni informator o stanju prometu u Republici Hrvatskoj, zadržao je svoju ulogu i vodeću poziciju u poslovima informiranja javnosti o stanju i prohodnosti cesta u Republici Hrvatskoj. Obnovljeni su ugovorni odnosi s: Hrvatskim autocestama d.o.o., Hrvatskom radiotelevizijom i županijskim upravama za ceste Varaždinske i Istarske županije. Emisija HAK Promet info i njena inačica HAK Prometna prognoza i dalje se redovito proizvode i emitiraju na Hrvatskoj televiziji i to radnim danima i nedjeljom u četiri termina, subotom u pet i blagdanima u tri termina. Uz HTV redovito se surađuje i s ostalim nacionalnim televizijama (RTL, Nova), ali i s manjim i lokalnim TV postajama. Lista radijskih postaja s kojima se surađuje je i tijekom 2019. proširena (Radio Našice i Radio Otok Krk).

Od sredine ožujka 2019., značajno je izmijenjen prikaz stanja i prohodnosti cesta na mrežnim stranicama gdje je tekstualni oblik izvješćivanja koji je dosad bio dominantan, zamijenjen kartografskim prikazom redovnih i izvanrednih događaja na autocestama, državnim, županijskim i lokalnim cestama. Od samog početka događaji koji se odnose na autoceste (u sustavu HAC-a) i stanje na graničnim prijelazima (HAK-ova aplikacija za granice), u sustav ulaze automatski kroz API, dok ostale događaje, u cestovnom, pomorskom i željezničkom prometu izvjestitelji unose ručno.

Poboljšana je suradnja s MUP-om kroz izvješćivanje o stanju na graničnim prijelazima (HAK-ova aplikacija za granice), kao i sustav dojava o izvanrednim događajima na autocestama, državnim i županijskim cestama.

U sklopu međunarodnog projekta „Crocodile 2 Croatia“ Hrvatski autoklub je zajedno s upraviteljima cesta i ministarstvima iz 13 europskih država sudjelovao u izradi Studije za pružanje multimodalnih informacija u prometu (sa svim čimbenicima cestovnog, željezničkog, zračnog i pomorskog prometa), koju je za naručitelja Hrvatske ceste izrađivao Fakultet prometnih znanosti i Ericsson Nikola Tesla. Također, Hrvatski autoklub je zajedno s hrvatskim upraviteljima cesta sudjelovao u provedbi projekta „TMP“, kojeg je inicirao slovenski upravitelj autocesta DARS, a kojemu su se priključili i upravitelji cesta iz Italije, Austrije i Mađarske. Sudjelovanje u provedbi navedenih međunarodnih projekata Hrvatskom autoklubu je omogućilo povezivanje s upraviteljima cesta u zapadnoeuropskim državama (potpisani su ugovori sa slovenskim DARS-om i austrijskim ASFINAG-om), te je pokrenuta razmjena informacija o stanju u prometu sa slovenskih i austrijskih autocesta i državnih cesta. U planu je potpisivanje ugovora s mađarskim i talijanskim upraviteljima cesta i preuzimanje prometnih informacija s njihovih prometnica.

U studenom 2019. svečano je obilježeno 40 godina rada Informativnog centra Hrvatskog autokluba uz brojne uzvanike kojima su uručene zahvalnice za dugogodišnju suradnju na informiranju javnosti o stanju i prohodnosti cesta u Republici Hrvatskoj.

Izvršenje operativnih zadataka u sklopu procesa Sektora tehničke pomoći i informiranja

PROCES		ZADATAK/AKTIVNOST	UTEMELJENJE	IZVRŠITELJ	SURADNJA interna [I]/eksterna [E]		POKAZATELJ USPJEŠNOSTI		IZVRŠENJE	
I		II	III	IV	V		VI		VII	
1.	Pružanje usluga tehničke pomoći	Organiziranje sustava i pružanje usluga tehničke pomoći	Zakon o HAK-u, Strateški plan razvoja HAK-a, Pravilnik o pružanju usluga tehničke pomoći vozačima na cesti	Služba tehničke pomoći	udruženi autoklubovi, ugovorni suradnici	E	Izvešća o obavljenim uslugama tehničke pomoći, zadovoljni korisnici usluga	1.1	U potpunosti	
		Unaprjeđivanje sustava tehničke pomoći HAK-a			Sektor podrške poslovanju	I	Nova vozila, instalirana komunikacijska oprema u vozilima (tableti), poboljšani i ubrzan rad CRM aplikacije, izrađena inicijalna verzija spec. funkcionalnosti novog programskog rješenja	1.2	U potpunosti	
		Sudjelovanje na natjecanju mehaničara FIA regije I i ARC-ovog programa treniranja trenera			FIA	E	Plasman na natjecanju	1.3	U potpunosti	
		Edukacija ljudskih resursa: treneri mehaničari, radnici u sustavu tehničke pomoći HAK-a			ARC Europe, Sektor članstva, HAK-Usluge d.o.o.	E I E	Educirani ljudski resursi	1.4	U potpunosti	
		Uspostavljanje mreže ugovornih servisa/radionica			HAK-Usluge d.o.o.	E	Ugovori o suradnji	1.5	Djelomično	
2.	Informiranje o stanju u prometu	Redovno informiranje o stanju u prometu	Zakon o HAK-u	Informativni centar	HAC, ARZ, BINA, HC, ŽUC-evi, MUP, DUZS, Jadrolinija, građani	E	Dostupnost informacija o stanju u prometu	2.1	U potpunosti	
		Unaprjeđenje sustava informiranja o stanju u prometu	-	-	Sektor podrške poslovanju, HAC-ONC, BINA ISTRA, telefonski operateri, strani autoklubovi.	E I	Postavljanje novih kamera, bolja informiranost sudionika u prometu u turističkoj sezoni.	2.2	U potpunosti	

PROCESI U JAVNIM OVLASTIMA

Hrvatski autoklub u kontekstu javnih ovlasti obavlja prenesene poslove državne uprave. Općenito, javne ovlasti Hrvatskog autokluba definirane su člankom 6. Zakona o Hrvatskom autoklubu.

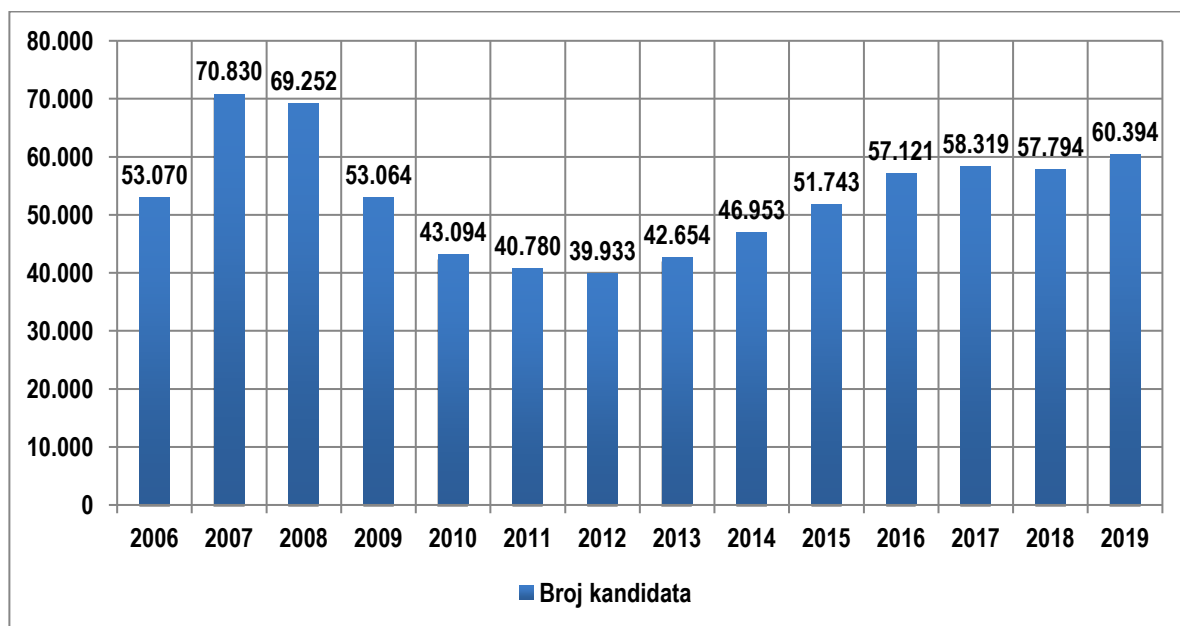
U dijelu javnih ovlasti koje su definirane odredbama Zakona o sigurnosti prometa na cestama Hrvatski autoklub ima status stručne organizacije.

Javne ovlasti Hrvatskog autokluba temeljem Zakona o sigurnosti prometa na cestama su sljedeće:

- provođenje vozačkih ispita,
- stručni nadzor nad radom stanica za tehnički pregled vozila,
- stručni nadzor nad radom autoškola,
- utvrđivanje sukladnosti (homologacija) vozila.

Provođenje vozačkih ispita

Ukupan broj kandidata koji su vozački ispit u 2019. položili u cijelosti iznosi 60.394. Pregled trenda broja kandidata od 2006. do 2019. dan je u sljedećoj tablici:



Tijekom 2019. vozački ispit u cijelosti položilo je ukupno 60.394 kandidata, što je u odnosu na 2018. više za 2.600 kandidata ili povećanje od 4,4 %. Od ukupnog broja, njih 49.342 ili 81,7 % se odnosi na B kategoriju, 3.729 ili 6,2 % se odnosi na A kategoriju, 3.465 ili 5,7 % se odnosi na C kategoriju, 1.887 ili 3,2 % na CE kategoriju, itd.

Tijekom 2019. godine provedeno je ukupno 116.883 ispita iz nastavnog predmeta PPSP, 65.783 ispita iz nastavnog predmeta PPP i 113.026 ispita iz nastavnog predmeta UV. U usporedbi ukupnog broja provedenih ispita 2019./2018. broj provedenih ispita u 2019. iz nastavnog predmeta: PPSP veći je za 0,63 %, iz PPP veći je za 2,10 % i iz UV veći je za 7,57 %.

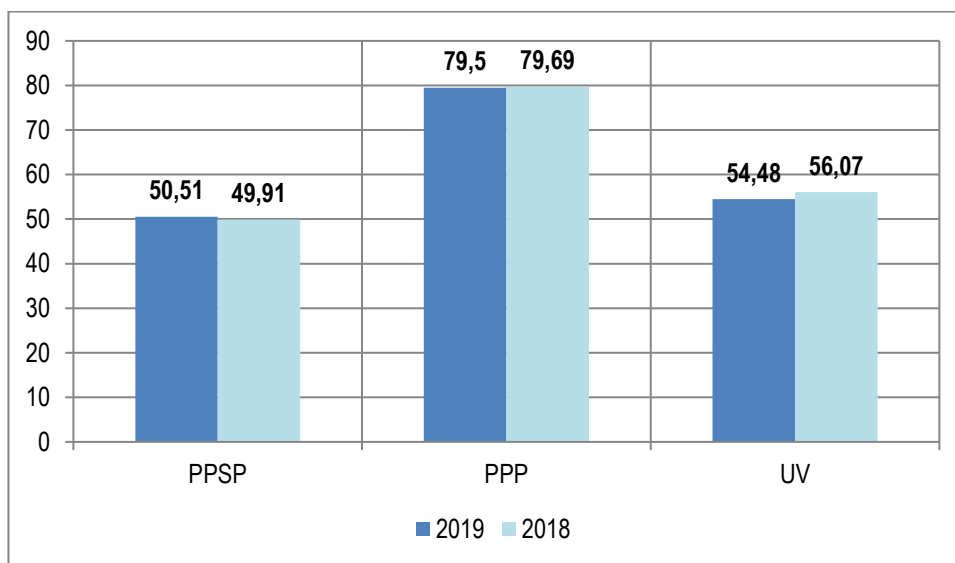
Najviše ispita provedeno je u RIC-u Zagreb, 51,13% iz predmeta PPSP; 51,03% iz predmeta PPP i 51,32% iz predmeta UV od ukupno provedenog broja ispita. Slijedi RIC Split, RIC Osijek i RIC Rijeka. Od ukupnog broja provedenih ispita iz predmeta UV, njih 85,24 % odnosi se na

ispite B kategorije. Broj provedenih ispita po kategorijama, pokazuje kako je iz nastavnog predmeta Upravljanje vozilom najviše provedenih ispita: B kategorije – 96.346 ispita; C kategorije - 5.433 ispita, A kategorije - 4.462 ispita, CE kategorija - 2.787 ispita, A2 kategorije - 1.456 ispita, D kategorije - 953 ispita, A1 kategorije - 942 ispita, BE kategorije - 363 ispita, AM kategorije - 146 ispita i B96 – 134 ispita.

Ispit iz nastavnog predmeta PPSP-a na računalu polagalo je ukupno 45.641 ili 75,60% od ukupnog broja kandidata koji su položili vozački ispit (2018. godine 44.114 kandidata ili 76,33%). U ispitnim centrima na računalu ukupno je provedeno 74.501 ili 89,50% ispita od ukupnog broja ispita provedenih u ispitnim centrima (2018. godine 72.489 ili 87,47%), odnosno 63,72% (2018. godine 62,42%) od ukupnog broja svih ispita iz nastavnog predmeta PPSP. Ukupna prosječna prolaznost na tim ispitima iznosila je 51,99%, što je za 0,15% manja nego 2018. (52,14%).

Analiza podataka pokazuje kako je najviši postotak ispita provedenih na računalu u ispitnom centru: Pula – 99,44 %; Gospić-99,25 %; Sisak – 99,19 % ; Rijeka – 98,96 %; Velika Gorica – 98,60; Bjelovar – 98,38 %; Zagreb – 98,10%; Pazin – 97,88%; Krapina – 97,14%, Koprivnica – 95,99%, itd.

Ukupna prosječna prolaznost na vozačkim ispitima 2019. po nastavnim predmetima iznosila je: iz PPSP – 50,51 %; iz PPP - 79,50 % te iz UV - 54,48 %. U usporedbi s ukupnom prosječnom prolaznošću 2018. prolaznost po nastavnim predmetima: iz PPSP veća je za 0,60 %; iz PPP manja je za 0,19 %, a iz UV manja je za 1,59 %.



Ukupna prosječna prolaznost na vozačkim ispitima 2019. iz nastavnog predmeta PPSP na računalu iznosi 52,56 % (2018. 52,14 %), a na obrascu iznosi 46,74 % (2018. 46,21 %). Usporedbom prosječne prolaznosti 2019. u odnosu na 2018. uočava se povećanje prolaznosti na računalu za 0,51 % te povećanje prolaznosti na obrascu za 0,53 %. Prolaznost na računalu u odnosu na obrazac veća je za 5,91 %.

Stručni nadzor nad radom stanica za tehnički pregled vozila

U sustavu tehničkih pregleda vozila aktivno je 159 stanica za tehnički pregled vozila. Broj stanica stagnira već nekoliko godina s obzirom da se nisu stvorili uvjeti za otvaranje novih stanica, u

skladu s odredbama podzakonskog propisa koji propisuje mrežu i kriterije o dovoljnom broju stanica u Republici Hrvatskoj.

U 2019. obavljeno je ukupno 2.151.121 redovnih tehničkih pregleda vozila, što predstavlja povećanje od 3,7% u odnosu na ukupno 2.073.517 obavljenih redovnih tehničkih pregleda vozila u 2018.

Analizirajući stanje tehničke ispravnosti vozila u 2019., imajući u vidu višegodišnji negativni trend starenja voznog parka (2017. – 14,0 godina, 2018. – 14,6 godina), može se zaključiti kako je sustav tehničkih pregleda vozila zabilježio zadovoljavajući rezultat, obzirom na porast udjela tehnički neispravnih vozila sa 20,8% (2018.) na 21,9% od ukupnog broja tehnički pregledanih vozila.

Hrvatski autoklub je na području stručnog nadzora tijekom 2019. usmjeravao svoje aktivnosti prvenstveno na kontrolu zakonitosti i kvalitetu obavljanja tehničkih pregleda vozila i to kroz neposredni nadzor kvalitete rada nadzornika tehničke ispravnosti vozila (zakonitost i stručnost) te poštivanje propisanih kriterija prilikom obavljanja tehničkih pregleda vozila. Posebno se to odnosi na rad nadzornika tehničke ispravnosti vozila prilikom obavljanja poslova tehničkih pregleda vozila s ciljem ujednačavanja propisanih kriterija prilikom obavljanja poslova tehničkih pregleda vozila s jedinim i osnovnim ciljem, podizanja razine sigurnosti prometa na cestama.

Stručni nadzor nad radom autoškola

U sustavu osposobljavanja kandidata za vozače, zaključno sa zadnjim danom 2019. aktivno (registrirano) je bilo 380 autoškola, dok ih je na početku 2018. aktivno bilo 366. Povećanje broja autoškola posljedica je izmjena zakonske regulative, kojom se omogućilo svim zainteresiranim subjektima za obavljanje djelatnosti osposobljavanja kandidata za vozače da mogu otvarati nove autoškole, ukoliko se utvrdi da ispunjavaju propisane uvjete i minimalne standarde. Drugim riječima, djelatnost osposobljavanja kandidata za vozače predmetnim zakonskim izmjenama regulirano je kao gospodarska odnosno tržišna djelatnost.

Tijekom 2019. Hrvatski autoklub je poseban naglasak stavio na stručni nadzor novootvorenih autoškola te nadzor nastavnog procesa s obzirom da je u tom segmentu rada autoškola utvrđen najveći broj nepravilnosti (instruktori vožnje i predavači). Hrvatski autoklub je zbog toga izdvojeno dostavio ministru unutarnjih poslova analizu tržišta usluga autoškola u 2019. kojom je ministru skrenuta pozornost na predmetnu problematiku.

Utvrđivanje sukladnosti (homologacija) vozila

U sustavu utvrđivanja sukladnosti vozila (homologacija) tijekom 2019. bila su aktivna 134 ispitna mjesta (2018. – 122 ispitnih mjesta). Sva ispitna mjesta nalaze se u stanicama za tehnički pregled vozila. U procesu utvrđivanja sukladnosti vozila već se nekoliko zadnjih godina zaredom bilježi veliko povećanje broja vozila koja se unose (iz država članica Europske unije) odnosno uvoze (iz trećih država) u Republike Hrvatsku. Taj trend je nastavljen i tijekom 2019. kada je uneseno/uvezeno nešto više od 112.000 vozila, za razliku od 2018. kada je taj broj iznosio nešto više od 102.000 vozila.

Činjenica koja zabrinjava i koja direktno na negativan način utječe na razinu sigurnosti prometa na cestama jest ta da je od navedenog broja unesenih/uvezenih vozila tijekom 2019. više od 106.000 vozila bilo rabljeno. Posljedica navedene činjenice da je prosječna starost voznog parka Republike Hrvatske dodatno povećana.

Izvršenje operativnih zadataka u sklopu procesa Sektora stručnih nadzora i utvrđivanja sukladnosti vozila

PROCES	ZADATAK/AKTIVNOST	UTEMELJENJE	IZVRŠITELJ	SURADNJA interna [I]/eksterna [E]	POKAZATELJ USPJEŠNOSTI	IZVRŠENJE		
I	II	III	IV	V	VI	VII		
1.	Stručni nadzor nad radom STP	Provođenje redovnih stručnih nadzora sukladno mjesečnim planovima, te izvanrednih stručnih nadzora po potrebi	Pravilnik o stručnom nadzoru nad radom stanica za tehnički pregled vozila	Služba stručnih nadzora - Stručni nadzor nad radom STP	Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP), Centar za vozila Hrvatske	E	1.1	U potpunosti
		Potvrđivanje akreditacije za 2019. prema normi za nadzorne ustanove	HRN EN ISO/IEC 17020:2012		Hrvatska akreditacijska agencija (HAA)	E	1.2	
		Provođenje preventivno-sigurnosne akcije "Dani tehničke ispravnosti vozila"	Nacionalni program sigurnosti cestovnog prometa 2010. - 2020.		Centar za vozila Hrvatske, Ured sigurnosti cestovnog prometa	E I	1.3	
2.	Stručni nadzor nad radom autoškola	Provođenje redovnih stručnih nadzora sukladno mjesečnim planovima, te izvanrednih stručnih nadzora po potrebi	Pravilnik Hrvatskog autokluba o stručnom nadzoru nad radom autoškola	Služba stručnih nadzora - Stručni nadzor nad radom autoškola	MUP	E	2.1	U potpunosti
3.	Utvrđivanje sukladnosti pojedinačno pregledanog vozila (homologacija vozila)	Osposobljavanje novih i stručno usavršavanje postojećih ovlaštenih ispitivača	Pravilnik o utvrđivanju sukladnosti motornih vozila i njihovih prikolica	Odjel utvrđivanja sukladnosti vozila	Državni zavod za mjeriteljstvo, Centar za vozila Hrvatske	E	3.1	U potpunosti
		Nadziranje rada ispitnih mjesta	Ugovor HAK/CVH		-		3.2	
		Informiranje javnosti			Državni zavod za mjeriteljstvo, CVH		3.3	

Izvršenje operativnih zadataka u sklopu procesa Sektora za vozače

PROCES		ZADATAK/ AKTIVNOST	UTEMELJENJE	IZVRŠITELJ	SURADNJA interna [I]/eksterna [E]	POKAZATELJ USPJEŠNOSTI	IZVRŠENJE		
I		II	III	IV	V	VI	VII		
1.	Organiziranje i provođenje vozačkih ispita	Organiziranje i provođenje vozačkih ispita iz sva tri nastavna predmeta (PPSP, PPP, UV)	Pravilnik o načinu obavljanja i organiziranja vozačkih ispita te načinu izdavanja i oduzimanja dopuštenja ovlaštenom ispitivaču, Program vozačkog ispita, Pravilnik HAK-a o organiziranju i provođenju vozačkih ispita	Služba provedbe vozačkih ispita	Ministarstvo unutarnjih poslova Ured interne kontrole	I E	Izvješća o provedbi vozačkih ispita, Godišnja analiza provedbe vozačkih ispita	1.1	U potpunosti
		Stručno usavršavanje ispitivača	Pravilnik o stručnom usavršavanju i provjeri stručne osposobljenosti stručnih voditelja autoškola, predavača, instruktora vožnje, ovlaštenih ispitivača i ovlaštenih nadzornika, Opći akt HAK-a					Izvješća o obavljenim usavršavanjima	1.2
		Izdavanje E-uvjerenja o položenom vozačkom ispitu	Zakon o sigurnosti prometa na cestama prometu Pravilnik o načinu obavljanja i organiziranja vozačkih ispita te načinu izdavanja i oduzimanja		Služba informacijskih tehnologija Ministarstvo unutarnjih poslova	I E	Novi model izdavanja uvjerenja o položenom vozačkom ispitu	1.3	U potpunosti

			dopuštenja ovlaštenom ispitivaču					
	Audio-video snimanje provedbe vozačkog ispita iz predmeta Upravljanje vozilom	Tehnološko unaprjeđenje i modernizacija, Zahtjev Ministarstva unutarnjih poslova		Služba informacijskih tehnologija Ministarstvo unutarnjih poslova	I E	Video snimke vozačkog ispita iz predmeta Upravljanje vozilom	1.4	Nije izvršeno (zbog nedonošenja potrebne legislative od strane MUP-a)

PROCESI U PODRŠCI POSLOVANJU

Sukladno organizacijskom ustroju kroz tri organizacijske podjedinice - financija i računovodstva, informatike te ljudskih resursa i općih poslova, Sektor podrške poslovanju pružao je podršku aktivnostima tijela Hrvatskog autokluba te svih poslovnih sektora i Glavnog ureda Stručne službe Hrvatskog autokluba, a svojim je djelovanjem olakšao svakodnevno izvršavanje svih zadanih aktivnosti.

FINANCIJSKI I KNJIGOVODSTVENI POSLOVI

U 2019. u Službi financija i računovodstva obavljali su se poslovi vezani uz materijalno i financijsko poslovanje Hrvatskog autokluba, kontinuirano su se pratili i primjenjivali svi relevantni propisi vezani za financijsko poslovanje i knjigovodstvo. U cilju što racionalnijeg poslovanja izrađivane su analize ukupnog financijskog poslovanja Hrvatskog autokluba, poslovanja po organizacijskim cjelinama (sektorima) i poslovanja po djelatnostima. Redovito su izrađivani zakonom propisani temeljni financijski izvještaji.

Reviziju financijskih izvješća za 2018. izvršila je ugledna revizorska kuća Ernst & Young d.o.o. Hrvatski autoklub sklopio je trogodišnji ugovor s revizorskom kućom Ernst & Young d.o.o. koji se odnosi na reviziju financijskih izvještaja za 2018., 2019. i 2020. godinu.

INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE

Služba informacijskih tehnologija podijeljena je na dvije skupine poslova – *informacijski sustavi*, gdje projektanti-programeri rade na razvoju novih dijelova informacijskog sustava, kao i održavanju postojećih, te na *sistemske poslove i održavanje*, gdje se tehničari brinu o radu računala i opreme zaposlenika Stručne službe, a mrežni i sistemski inženjeri brinu o održavanju infrastrukture – poslužiteljske i mrežne opreme nužne za ispravno funkcioniranje softverskih rješenja koje naposljetku koristi niz korisnika – vanjski korisnici putem Interneta (javni sadržaji poput službenih mrežnih stranica, interaktivne karte i aplikacija za mobilne uređaje), eksterna rješenja koja koriste korisnici iz djelokruga rada Hrvatskog autokluba (udruženi autoklubovi, autoškole) te interna rješenja koja se koriste unutar same Stručne službe Hrvatskog autokluba.

U Službi informacijskih tehnologija, na području rada na informacijskom sustavu, obavljaju se poslovi razvoja, dorada i održavanja postojećih programskih rješenja i aplikacija (trenutno je oko 50 različitih sustava u primjeni u Hrvatskom autoklubu). Većina programskih rješenja i aplikacija razvijala se i održava se potpuno samostalno, kapacitetima unutar IT službe, dok se dio rješenja (poput izrade mobilnih aplikacija za pametne telefone) izrađivao po modelu da određene poslove u projektnom zadatku obavlja vanjski ugovorni partner, a drugi dio poslova djelatnici Službe informacijskih tehnologija (najmanji broj od tih rješenja eksternaliziran je u potpunosti na vanjskog dobavljača).

Na planu razvoja softverskih rješenja u 2019. posebno valja izdvojiti razvoj i implementacija programskog rješenja (aplikacije) za podršku uvođenju audio-vizualnog snimanja svih vozačkih ispita na cesti, a izrađena aplikacija služi za preuzimanje snimki s kamera iz vozila, obradu tih snimki zajedno s podacima o ispitivaču, kandidatu te ruti kretanja vozila tijekom ispita, te pohranu svih tih podataka u arhivu sukladno zakonskim odredbama. Poseban izazov

u izradi tog sustava predstavlja iznimna količina podataka (na godišnjoj razini oko 90.000 sati audio-video snimki u visokoj rezoluciji) za pohranu na informacijskom sustavu.

Kroz cijelu 2019. kontinuirano su se obavljali poslovi uspostave krovnog upravljačkog okvira za uvođenje mjera informacijske (kibernetičke) sigurnosti u Hrvatski autoklub, sukladno utvrđenom programu rada Hrvatskog autokluba (stjecanje certifikata ISO 27001 za informacijsku sigurnost), odredbama Zakona o kibernetičkoj sigurnosti operatora ključnih usluga i davatelja digitalnih usluga, kao i sukladno istoimenoj Uredbi. Rješenjem Ministarstva mora, prometa i infrastrukture Hrvatski autoklub identificiran kao operator ključne usluge informiranja javnosti o stanju u prometu, čime je Hrvatski autoklub postao subjekt koji svoje poslovanje unutar zadanog roka mora uskladiti s vrlo strogim odredbama o informacijskoj (kibernetičkoj) sigurnosti.

Upravni odbor Hrvatskog autokluba je krajem 2019. usvojio paket normativnih akata – mjera informacijske sigurnosti, koji se sastoji od krovne Politike informacijske sigurnosti te niza pojedinačnih Pravilnika koji pokrivaju područja informacijske sigurnosti poput definiranja osnovnih uloga i odgovornosti, procjene rizika, upravljanje pravima pristupa, upravljanje trećim stranama, upravljanje sigurnošću mrežne infrastrukture, zaštite podataka u prijenosu i pohrani, sigurnosti opskrbe, upravljanju pričuvnom pohranom podataka, ranjivostima sustava, sigurnosnim zakrpama, antivirusnim zaštitama te drugim bitnim elementima informacijske sigurnosti. Zaključno s krajem 2019. projekt uvođenja informacijske sigurnosti je većim dijelom završen, dok se za 2020. planira dovršetak preostalih aktivnosti na projektu, certifikacija prema normi ISO 27001 te imenovanje Službenika za sigurnost informacijskog sustava.

Krajem 2019. završeni su građevinski radovi proširenja i obnove tehničke prostorije – podatkovnog centra u sjedištu Hrvatskog autokluba na veći dio susjedne prostorije, kako bi se uvela mogućnost smještaja dodatne računalne i mrežne infrastrukturne opreme, te izvršila reorganizacija i nadogradnja postojeće opreme, odnosno uvele redundantne veze unutar infrastrukture i redundantne veze prema telekomunikacijskim operaterima, sve s ciljem postizanja visoke razine dostupnosti informacijskog sustava te otpornosti sustava na kvar pojedine opreme. Realizacija navedenih infrastrukturnih promjena planira se za izvršenje u 2020., a preduvjet za navedene promjene bio je osigurati veću površinu za smještaj opreme te obnoviti klimatizacijski sustav. Navedene infrastrukturne promjene usko su vezane uz stroge zahtjeve informacijske sigurnosti.

U prvom kvartalu 2019. proveden je javni natječaj temeljem kojega je odabrana najpovoljnija ponuda i izvršena nabava 300 novih kompleta stolnih računala namijenjenih za provedbu vozačkih ispita iz predmeta PPSP, te su računala tijekom ljetnih mjeseci isporučena i postavljena u sve ispitne centre Hrvatskog autokluba, njih 24 diljem Republike Hrvatske. Time je u 2019. izvršena prva izmjena računala nakon uspostave tog sustava u ispitnim centrima od 2009/10.

LJUDSKI RESURSI I OPĆI POSLOVI

Odjel ljudskih resursa i općih poslova je tijekom 2019. obavljao opće poslove za potrebe svih sektora poput poslova pisarnice i pismohrane, kadrovskih poslova, brige o voznom parku, poslova dostave, zaštite od požara i slično. U okviru općih poslova kontinuirano su obavljani poslovi vezani uz održavanje poslovnih objekata, opreme i voznog parka. U prijemnoj se pisarnici svakodnevno skenira, urudžbira i arhivira cjelokupna ulazna i izlazna pošta.

U nastavku je dan pregled broja zaposlenika Stručne službe Hrvatskog autokluba po organizacijskim cjelinama na dan 31. prosinca 2019. te usporedba sa stanjem na isti dan 2018.

Rb.	Organizacijska cjelina	Broj zaposlenika 31.12.2019.	Broj zaposlenika 31.12.2018.	Razlika
1.	Glavni ured	19	19	0
2.	Sektor članstva	22	22	0
3.	Sektor tehničke pomoći i informacija	51	50	+1
4.	Sektor stručnih nadzora i utvrđivanja sukladnosti vozila	22	21	+1
5.	Sektor za vozače	72	67	+5
6.	Sektor podrške poslovanju	37	37	0
U K U P N O		223	216	+7

Izvršenje operativnih zadataka u sklopu procesa Sektora za podršku poslovanju

PROCES	ZADATAK/ AKTIVNOST	UTEMELJENJE	IZVRŠITELJ	SURADNJA interna [I]/eksterna [E]		POKAZATELJ USPJEŠNOSTI	IZVRŠENJE	
I	II	III	IV	V		VI	VII	
1. Financije i računovodstvo	Redovno obavljanje svih financijsko- računovodstvenih poslova	Zakon o financijskom poslovanju i računovodstvu neprofitnih organizacija, Pravilnik o neprofitnom računovodstvu i računskom planu	Služba financija i računovodstva	sa svim Sektorima i Uredima	I	Izrada temeljnih financijskih izvješća	1.1	U potpunosti
	Izrada i predaja temeljnih financijskih izvješća: bilanca, izvještaj o prihodima i rashodima neprofitnih organizacija, bilješke uz temeljna izvješća, prijava poreza na dobit za gospodarsku djelatnost	Zakon o financijskom poslovanju i računovodstvu neprofitnih organizacija, Pravilnik o izvještavanju u neprofitnom računovodstvu i registru neprofitnih organizacija		FINA Ministarstvo financija	E	Potvrda na dostavljenim obrascima da su sve kontrole ispunjene	1.2	U potpunosti
	Organizacija i provođenje godišnjeg popisa sredstava i izvora sredstava	Zakon o financijskom poslovanju i računovodstvu neprofitnih organizacija		sa svim Sektorima i Uredima	I	Donošenje Odluke o prihvaćanju izvješća	1.3	U potpunosti
	Izrada financijskog plana za 2020.	Zakon o financijskom poslovanju i računovodstvu neprofitnih organizacija, Pravilnik o sustavu financijskog upravljanja i kontrola		sa svim Sektorima i Uredima	I	Donošenje Odluke o usvajanju financijskog plana	1.4	U potpunosti
	Izrada Izvješća o izvršenju financijskog plana HAK-a za UO i Skupštinu HAK-a	Statut HAK-a		Ured Predsjednika i Glavnog tajnika	I	Donošenje Odluke o prihvaćanju Izvješća	1.5	U potpunosti

		Samoprocjena učinkovitosti i djelotvornosti funkcioniranja sustava financijskog upravljanja i kontrola	Pravilnik o sustavu financijskog upravljanja i kontrola te izradi i izvršavanju financijskih planova neprofitnih organizacija		Sa svim Sektorima i Uredima	I	Izrada Akcijskog plana	1.6	U potpunosti
2.	Ljudski resursi i opći poslovi	Obavljanje redovnih poslova ljudskih resursa	Odluke tijela upravljanja Program rada Pravilnik o radu HAK-a	Odjel ljudskih resursa i općih poslova	Poslovodstvo HAK-a Sektori Uredi	I	Uspješno obavljanje osnovnih djelatnosti HAK-a	2.1	U potpunosti
3.	Informacijske tehnologije	Obavljanje redovnih poslova izrade softverskih rješenja i održavanja informatičke opreme	Odluke tijela upravljanja Programi rada	Služba informacijskih tehnologija	Svi Sektori i Uredi	I	Redovito obavljanje svih poslovnih aktivnosti	3.1	U potpunosti
		Stalna nadogradnja funkcionalnosti programskih rješenja članstva i tehničke pomoći			Sektor članstva Sektor tehničke pomoći i informacija		Omogućen kvalitetniji rad na učlanjivanju i davanju usluga SPI	3.2	U potpunosti
		Redizajn i modernizacija službenih mrežnih stranica			Svi sektori i uredi, vanjski izvršitelj (za web-dizajn)	I, E	Moderne i pristupačne mrežne stranice HAK	3.3	Djelomično
		Proširenje kapaciteta server-sobe u sjedištu HAK-a i uvođenje redundantnih veza u računalnoj mreži	-		Služba IT i vanjski izvršitelji (za građevinske i druge grube radove)	I, E	Povećan kapacitet server-sobe za buduće potrebe te stabilnija lokalna računalna mreža	3.4	Djelomično
		Uvođenje standarda ISO 27001 za upravljanje informacijskom sigurnošću			Služba IT i vanjski izvršitelji (konzultant)	I, E	Certificiranje	3.5	Djelomično
		Obnova računala u svim računalnim učionicama ispitnih centara HAK-a			Sektor za vozače	I	Nova, moderna računala u svim ispitnim centrima	3.6	U potpunosti

DRUŠTVO U VLASNIŠTVU HRVATSKOG AUTOKLUBA

Hrvatski autoklub jedini je osnivač i vlasnik društva HAK-USLUGE d.o.o. iz Kutine, Vinkovačka 3, koje je osnovano sa zadatkom obavljanja komercijalnih djelatnosti.

Društvo HAK-USLUGE d.o.o. od osnivanja obavlja ili je obavljalo različite komercijalne poslove (poslove jamstava mobilnosti, poslove prodaje, turizma, rent-a-car i mjenjačke poslove). S danom 31. prosinca 2019. u Društvu je bilo 9 zaposlenih na neodređeno vrijeme i četvero zaposlenih na određeno vrijeme, odnosno troje više zaposlenih u odnosu na 2018.

U poslovnoj 2019. Društvo je nastavilo provoditi temeljnu djelatnost pomoći na cesti i jamstva mobilnosti (tzv. ARC poslovi) za proizvođače automobila i druge pravne subjekte. U kontekstu Paneuropskih natječajâ provedenih tijekom protekle godine za pokriće uslugama jamstva mobilnosti na kojima je Društvo sudjelovalo putem ARC Europe-a, ponuda Društva za PSA grupu (Peugeot, Citroen, DS i Opel nova vozila, s uključenom bCall uslugom) je ocijenjena najboljom te je od dana 1. veljače 2019. započela realizacija predmetnog ugovora. Ponuda Društva za Renault Nissan grupu također je proglašena najboljom te je s danom 1. listopada 2019. zaključen novi petogodišnji ugovor za „Adriatic“ regiju, što će zasigurno utjecati na opću i financijsku stabilnost poslovanja Društva u nadolazećem razdoblju. ARC Europe je početkom 2019. izgubio paneuropski natječaj za Jaguar Land Rover, ali ta činjenica nije utjecala na Društvo, s obzirom da Društvo niti u prethodnom razdoblju nije bilo pružatelj usluga za tog proizvođača, no pozitivna je činjenica da je Društvo zadržalo ugovor za pružanje usluga zaprimanja žurnih poziva (eCall) za Jaguar Land Rover. Nadalje, Društvo je dalo najbolju ponudu i na paneuropskom natječaju za BMW, a prestalo je pružati usluge mobilnosti za Daimler (Mercedes-Benz i Smart).

Nadalje, nastavljena je prodaja proizvoda vezanih uz autoindustriju i slobodno vrijeme na HAK-ovom internetskom dućanu – webshop, kojeg prvenstveno treba promatrati i razvijati kao segment članskih prava i pogodnosti, jer pridonosi povećanju broja članova i njihovoj lojalnosti.

Početkom 2019. u suradnji sa Stručnom službom Hrvatskog autokluba sastavljeno je i Ministarstvu unutarnjih poslova predano izvješće vezano uz provođenje i završetak zadnjeg preostalog projekta prijavljenog krajem studenog 2016., sufinanciranog iz Nacionalnog programa sigurnosti prometa na cestama, koji se u iznosu do 70% ukupno prijavljene vrijednosti sufinancirao iz namjenskih sredstava Nacionalnog programa sigurnosti prometa na cestama.

U sjedištu Društva u Kutini, nastavljeno je pružanje usluga u servisnoj radionici za korisnike članskih pogodnosti HAK-a, kao i obavljanje poslova pomoći na cesti.

Protekla poslovna godina obilježena je ponovnim rastom prodaje novih vozila u Republici Hrvatskoj (oko 5% u odnosu na 2018.), no i taj je rast prvenstveno rezultat nabave većih flota vozila za rent-a-car kuće, ministarstava, državna poduzeća i ostale pravne osobe, a ne povećanja prodaje fizičkim osobama, a s obzirom na prisutnost brojne konkurencije, element cijene pružanja usluga pomoći na cesti na žalost ostaje najvažniji kod odabira partnera za pružanje predmetnih usluga, a kvaliteti pružanja predmetnih usluga pridaje se sve manji značaj.

Poslovanje u 2019. društvo HAK-USLUGE d.o.o. završilo je s ukupnim prihodima od 10.867.439,21 kuna i rashodima od 9.601.593,30 kuna. Prihodi su u odnosu na 2018. porasli za 8,9%, a rashodi za 7,7%. Dobit prije oporezivanja za poslovnu godinu 2019. iznosila je 1.265.845,91 kuna., te je u odnosu na 2018. porasla za 18,2 %.