

**IZVJEŠĆE**  
**O IZVRŠENJU PROGRAMA RADA**  
**HRVATSKOG AUTOKLUBA**  
**ZA 2020.**



## IZVJEŠĆE

### O IZVRŠENJU PROGRAMA RADA HRVATSKOG AUTOKLUBA ZA 2020.

#### UVOD

Vjerojatno na globalnoj razini nije moguće pronaći niti jedan novinarski članak, medijski prilog ili poslovno izvješće koji se retrospektivno bave proteklom 2020., a da istima ne dominira pandemija bolesti COVID-19. Ako se pak radi o lokalnoj odnosno nacionalnoj razini tu, osim pandemije bolesti COVID-19, dominira i tema u svezi katastrofalnih potresa koji su pogodili grad Zagreb i Sisačko-moslavačku županiju. Drugim riječima, nema aktivnosti ili događaja na globalnoj razini koji se dogodio prošle godine, neovisno o kojem se društvenom, političkom ili gospodarskom području radi, da na isti nije na ovaj ili onaj način utjecala kriza uvjetovana pandemijom bolesti COVID-19. Na nacionalnoj razini situacija je još gora s obzirom da je, osim krize uvjetovane pandemijom bolesti COVID-19, središnji dio Republike Hrvatske istovremeno bio i pod pritiskom krize uvjetovane katastrofalnim potresima. Ogromne negativne posljedice ovih kriza osjećat će se još dugo, ne samo u zdravstvenom smislu nego i u društvenom te ekonomskom kontekstu.

Nažalost, i praktički svi procesi odnosno sve djelatnosti i aktivnosti kojima su se Hrvatski autoklub i udruženi autoklubovi bavili tijekom 2020. bili su zahvaćeni negativnim utjecajima, u prvom redu, pandemije bolesti COVID-19. Detaljni pokazatelji o pojedinim procesima iz kojih su vidljivi konkretni razmjeri negativnih trendova dani su u nastavku ovog Izvješća, a načelno se može konstatirati da su sljedeće djelatnosti tijekom 2020. bile pod negativnim utjecajem pandemije bolesti COVID-19:

- Članstvo - pad broja članova direktna je posljedica drastičnog ograničavanja mobilnosti ljudi kao posljedica epidemioloških mjera te posljedične gospodarske krize (iako se radi o padu broja članova, može se konstatirati da je taj pad minimalan, što daje razlog za optimizam).
- Tehnička pomoć - pad broja intervencija također je direktna posljedica drastičnog ograničavanja mobilnosti ljudi kao posljedica epidemioloških mjera (iako se radi o padu broja intervencija, može se konstatirati da taj pad ipak nije bio katastrofalnih razmjera, s obzirom na kakvu-takvu ljetnu turističku sezonu).
- Prometna preventiva - drastično smanjenje aktivnosti prometne preventive kao direktna posljedica epidemioloških mjera, posebno iz razloga što se većina aktivnosti odnosi na rad s djecom.
- Javne ovlasti - Provođenje vozačkih ispita i utvrđivanje sukladnosti vozila – čak dva puna mjeseca tijekom 2020., kao direktna posljedica epidemioloških mjera, bila je obustavljena djelatnost osposobljavanja kandidata za vozače, a time i provođenje vozačkih ispita. Mjere ograničenja mobilnosti građana, djelomično zatvaranja granica te otežano putovanje u inozemstvo za posljedicu su imale drastični pad unosa i uvoza vozila u Republiku Hrvatsku, a što je posljedično dovelo do drastičnog smanjenja utvrđivanja sukladnosti vozila.

**Unatoč svemu prethodno navedenom, Hrvatski autoklub kao i cijela asocijacija imaju razloga za optimizam temeljen na realnim osnovama odnosno temeljen na konkretnim mjerama i činjenicama koje su provedene i ostvarene te iste 2020., usprkos svim kriznim događajima, a to su:**

- Hrvatski autoklub je, paralelno s mjerama pomoći ugroženom gospodarstvu koje je tijekom 2020. donijela Vlada Republike Hrvatske, donio set mjera za direktnu financijsku (i ostalu) pomoć udruženim autoklubovima, koja je uključivala i donacije financijskih sredstava u značajnim iznosima.
- Hrvatski autoklub je tijekom 2020. nastavio s neposrednim ulaganjem u tradicionalne djelatnosti udruženih autoklubova, kako u smislu doniranja značajnih financijskih sredstava tako i u smislu doniranja uređaja, opreme i ostalih materijalno-tehničkih sredstava neophodnih za obavljanje operativnih procesa.
- Hrvatski autoklub je izvršio praktički sve strateške razvojne projekte i veliku većinu operativnih zadataka planiranih za izvršenje u 2020.
- Hrvatski autoklub je tijekom 2020., u skladu s odredbama Strateškog plana razvoja za razdoblje 2020. do 2024., stvorio sve preduvjete za operativno pokretanje gospodarske djelatnosti iznajmljivanja vozila u prvom kvartalu 2021., usprkos urušavanju tržišta iznajmljivanja vozila uvjetovanog lošim stanjem turističkog sektora (kao posljedicom globalne pandemije).
- Hrvatski autoklub je tijekom 2020., osim stvaranja nove vrijednosti ulaganjem u novu gospodarsku djelatnost iznajmljivanja vozila, istovremeno u suradnji s Ministarstvom unutarnjih poslova pokrenuo projekt potencijalnog preuzimanja nove javne ovlasti - izdavanja vozačkih dozvola, čija bi potencijalna realizacija u 2021. dodatno učvrstila partnerstvo Hrvatskog autokluba s Državom.

**U konačnici, kako je to vidljivo iz Izvješća o izvršenju financijskog plana Hrvatskog autokluba za 2020., jer je Hrvatski autoklub u 2020., usprkos svim izrazito negativnim trendovima u okruženju, ostvario iznimne financijske rezultate, koji također predstavljaju zalag za optimizam.**

## **RAD TIJELA HRVATSKOG AUTOKLUBA**

### **SKUPŠTINA HRVATSKOG AUTOKLUBA**

Tijekom 2020. održane su tri sjednice Skupštine Hrvatskog autokluba (u nastavku teksta: HAK), kao najvišeg tijela upravljanja udrugom, od čega jedna izborna sjednica Skupštine HAK-a. Planirana svečana sjednica Skupštine HAK-a nije održana zbog epidemioloških mjera. Prva redovna sjednica Skupštine HAK-a održana je 13. svibnja 2020. u sklopu koje je usvojeno Izvešće o izvršenju Programa rada HAK-a za 2019., Izvešće o izvršenju Financijskog plana HAK-a za 2019. te Izvešće Nadzornog odbora HAK-a. Izborna sjednica Skupštine HAK-a održana je 20. lipnja 2020. na kojoj su verificirani mandati svih izabranih članova Skupštine za novo mandatno razdoblje te su izabrani Predsjednik HAK-a, članovi Upravnog i Nadzornog odbora te Suda časti. Druga redovna sjednica Skupštine HAK-a održana je 30. prosinca 2020. na kojoj je usvojen Program rada HAK-a za 2021. te Financijski plan HAK-a za 2021.

### **UPRAVNI ODBOR**

Upravni odbor HAK-a održao je tijekom 2020. ukupno deset redovnih sjednica. 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 2020. Nadzorni odbor HAK-a održao je četiri sjednice. Na prvoj sjednici održanoj u 2020. Nadzorni odbor je raspravljao o Financijskim izvješćima HAK-a za 2019., Financijskom planu HAK-a za 2020. i Izvješću o radu Nadzornog odbora HAK-a u 2019. Nadzorni odbor tijekom godine raspravljao je o izvršenju Financijskog plana HAK-a za svaki kvartal 2020., pratio je zakonitost rada i ostale teme iz područja nadležnosti Nadzornog odbora koje definira Statut HAK-a.

### **SUD ČASTI**

Statutom HAK-a određeno je da se Sud časti HAK-a sastaje po potrebi. Tijekom 2020. održane su tri sjednice Suda časti HAK-a.

## **IZVRŠENJE KLJUČNIH RAZVOJNIH PROJEKTA**

Temeljem odrednica Strateškog plana razvoja HAK-a, kojim je definirana misija, vizija i strateški ciljevi za razdoblje od 2020. do 2024., izrađen je Program rada HAK-a za 2020. 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 HAK i udruženi autoklubovi.

- Na dan 31. prosinca 2020. u udruženim autoklubovima i Hrvatskom autoklubu zabilježen je sveukupni broj od 225.961 korisnika članskih pogodnosti (objedinjenih redovnih članova HAK-a i udruženih autoklubova kao i broj sudionika programa „Moje prvo članstvo“), što je smanjenje od 4,0 % u odnosu na dan 31. prosinca 2019. kada je broj korisnika članskih pogodnosti bio 235.398. Također, na dan 31. prosinca 2019. u udruženim autoklubovima i Hrvatskom autoklubu zabilježen je sveukupni broj od 195.632 člana s plaćenom članarinom (objedinjenih redovnih članova HAK-a i udruženih autoklubova), što je smanjenje od 1,6 % u odnosu na dan 31. prosinca 2019. kada je broj članova s plaćenom članarinom bio 198.714.
- U cilju postizanja održive mobilnosti i povećanja sigurnosti članova i drugih vozača, HAK je tijekom 2020. nastavio realizirati program razvoja sustava tehničke pomoći i oslanjati se na vlastite potencijale HAK-a i udruženih autoklubova. Tijekom godine nabavljeno je pet pokretnih radionica i jedno specijalno vozila za uklanjanje i prijevoz vozila B kategorije za potrebe Stručne službe HAK-a, te dvije pokretne radionice, četiri specijalna vozila za uklanjanje i prijevoz vozila B kategorije i dva specijalna vozila za uklanjanje i prijevoz vozila C kategorije, za potrebe udruženih autoklubova. Nadalje, svim udruženim autoklubovima koji obavljaju poslove tehničke pomoći HAK je donirao nove dijagnostičke uređaje (Bosch KTS 350).
- U prvom kvartalu 2020. udruženim autoklubovima dostavljeni su uređaji i oprema u kontekstu stavljanja u funkciju mreže mehaničkih radionica udruženih autoklubova u smislu nadogradnje Sustava tehničke pomoći HAK-a.
- Radi ostvarivanja temeljnih ciljeva i jačanja cijele asocijacije HAK je i tijekom 2020. nastavio s provedbom programa financijskog ulaganja u udružene autoklube, 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.
- HAK je tijekom 2020. stvorio sve materijalno tehničke i informatičke preduvjete za uvođenje snimanja vozačkog ispita u dijelu procesa koji se odnosi na upravljanje vozilom, dok je krajem 2020. Ministarstvo unutarnjih poslova donijelo potrebni legislativni okvir, te je s prvim danom 2021. projekt uspješno realiziran.
- Usprkos otežanim okolnostima sigurnost cestovnog prometa je i tijekom 2020. ostala jedna od temeljnih aktivnosti u ostvarivanju strateških ciljeva HAK-a. Predstavnici HAK-a su krajem 2020., uz predstavnike Ministarstva unutarnjih poslova i Fakulteta prometnih znanosti uključeni u radnu skupinu za izradu nacrt Nacionalnog plana sigurnosti cestovnog prometa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2021. do 2030.

Nadalje, HAK je nastavio s provedbom međunarodnog projekta EuroRAP, s provedbom tradicionalne sigurnosno-preventivne akcije „Dani tehničke ispravnosti vozila“ te s provedbom edukativne akcije „Sigurno u školu s HAK-om“. Ostale tradicionalne edukativne akcije i programe provodile su se do početka mjeseca ožujka 2020. odnosno do aktiviranja epidemioloških mjera.

- U skladu s odlukama tijela upravljanja HAK-a u prvom kvartalu 2020. osnovano je novo trgovačko društvo HAK rent a car d.o.o. (u zajedničkom vlasništvu HAK-a, udruženih autoklubova i HAK Usluge d.o.o.), čija je temeljna djelatnost iznajmljivanje vozila. U drugoj polovini 2020. zaposlen je direktor društva, te je izrađen i implementiran operativni plan stavljanja društva u funkciju u prvom kvartalu 2021. (planovi nabave voznog parka, zapošljavanja djelatnika, uspostavljanja mreže poslovnica, materijalno-tehničke i informatičke pripreme, obuke djelatnika autoklubova, itd.).
- Tijekom 2020. HAK je bio u višekratnoj komunikaciji s poglavarstvom grada Zagreba u svezi s potencijalnim pronalaženjem adekvatnog zemljišta u vlasništvu Grada Zagreba za izgradnju prometnog vježbališta (za potrebe provedbe vozačkih ispita i osposobljavanja kandidata za vozače), biciklističkog poligona i potencijalno za izgradnju tehničke baze HAK-a. Kako je ta komunikacija krajem 2020. iscrpljena bez zadovoljavajućih rezultata, HAK se okrenuo alternativnim modelima za pronalazak adekvatnog zemljišta.
- Tijekom 2020. HAK je izradio projektnu dokumentaciju za izgradnju tehničke baze i prometnog vježbališta na zemljištu u svojem vlasništvu u Gospiću, te je krajem 2020. započela izgradnja predmetnih objekata (završetak izgradnje i stavljanje objekata u funkciju očekuje se do polovice 2020.).
- Obnova poslovne zgrade i okolišnog prostora u vlasništvu HAK-a u Kutini završena je u drugoj polovici 2020. kao i izgradnja prometnog vježbališta i biciklističkog poligona. Stavljanje predmetnih nekretnina u funkciju te aktiviranje Nacionalnog edukativnog centra HAK-a, prolongirano je za drugi kvartal 2021. kada se očekuje popuštanje epidemioloških mjera.
- HAK je uspješno okončao proces prenamjene većeg dijela zemljišta (izmjene prostornog plana) u svom vlasništvu u Korenici (općina Plitvička jezera odobrila je prenamjenu većeg dijela predmetnog zemljišta odnosno 9.831 m<sup>2</sup>), čime je stvoren prvi preduvjet za potencijalnu izgradnju auto-kampa. No, s obzirom na okolnosti vezane na pandemiju COVID – 19 i izrazito negativne implikacije na turizam za sada nisu poduzimani daljnji koraci.
- Tijekom 2020. izrađen je plan provedbe projekta „SEPA“, implementacijom kojeg će se članovima omogućiti da članarine uplaćuju izravnim terećenjem, što se očekuje do kraja tekuće godine.

## **IZVRŠENJE OPERATIVNIH CILJEVA I ZADATAKA PREMA PROCESIMA**

### **PROCESI U GLAVNOM UREDU**

U Glavnom uredu tijekom 2020. 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	Izrada georeferencirane video snimke prema EuroRAP RPS-SR 2.2 protokolu, analize sigurnosti prometa na dionici polu- autoceste B8: Matulji – tunel Učka, prema EuroRAP SRS i SR4D protokolima	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 I	Broj izvješća u medijima, broj spotova/filmova, broj stručnih radionica i	2.3	U potpunosti

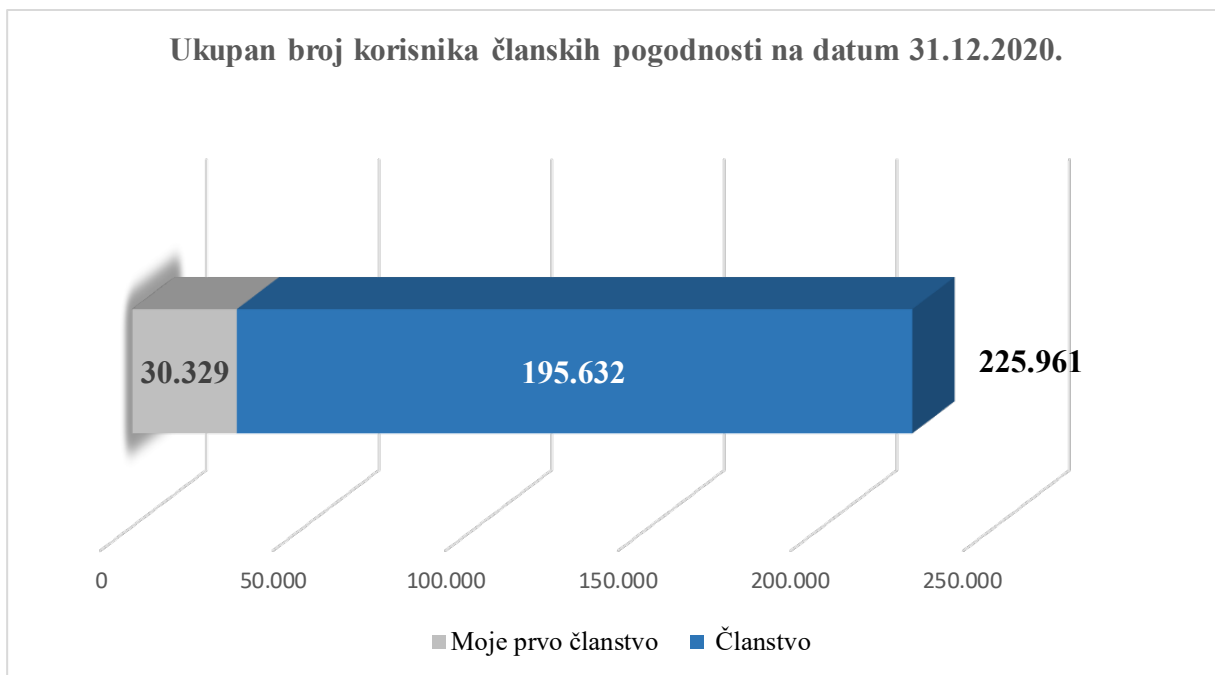


		Provedba FIA pilot-projekta „Pametnih parkirnih mjesta za osobe s invaliditetom“			FIA, T-Com, udruženi autoklub, Grad Sisak	predavanja, broj škola i učenika uključenih u edukaciju		
		Pokretanje preventivno-edukativnog programa za osobe treće dobi „Zlatne godine“			FIA, katalonski autoklub RACC, javno - zdravstvena ustanova, Matica umirovljenika Hrvatske, udruženi autoklubovi	Ugradnja uređaja, uvezivanje s mobilnom aplikacijom	2.4	U potpunosti
		Preventivno-edukativna akcija „KLIK-Sigurnosni pojas – navika odgovornog ponašanja u prometu“			Srednje škole, MUP, MZOS, udruženi autoklubovi	Broj održanih predavanja	2.5	U potpunosti
		Organizacija različitih stručnih skupova: „Zagrebački energetska tjedan“, „Europski tjedan mobilnosti“			Grad Zagreb, Fakultet prometnih znanosti, MUP, Revija HAK	Broj predavanja te uključenih škola i učenika	2.6	Djelomično (Covid-19)
						Broj stručnih radova i učesnika	2.7	U potpunosti
3.	<b>Provođenje interne kontrole</b>	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	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		3.2	U potpunosti

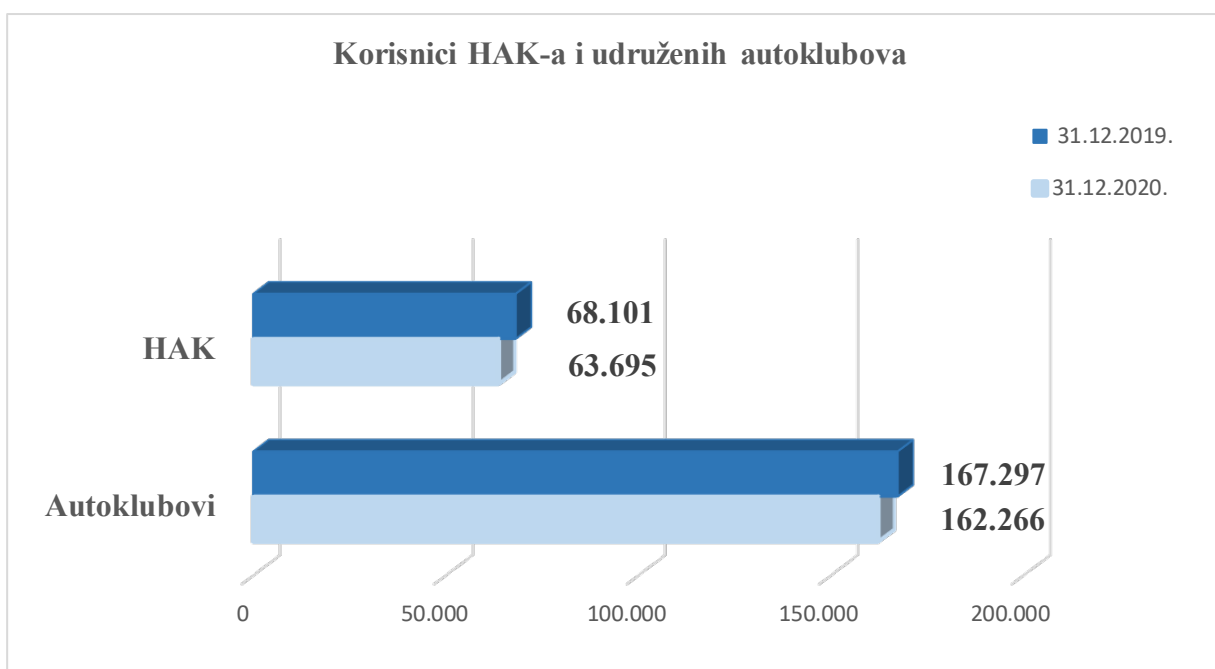
		Kontrola izdavanja međunarodnih vozačkih dozvola i punomoći	Pravilnik o izdavanju međunarodnih vozačkih dozvola..., Pravilnik o internoj kontroli HAK-a		Sektor članstva	I		3.3	U potpunosti
		Kontrola ostalih radnih procesa HAK-a	Legislativa koja regulira predmetna područja, Pravilnik o internoj kontroli HAK-a		Stručna služba	I		3.4	U potpunosti
4.	<b>Provođenje usavršavanja, provjere stručne osposobljenosti i stručnih ispita</b>	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					Izvješća o provedenim stručnim ispitima	4.3	U potpunosti
5.	<b>Uređivanje Revije HAK-a</b>	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
	<b>Uređivanje Portala Revije HAK-a</b>	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

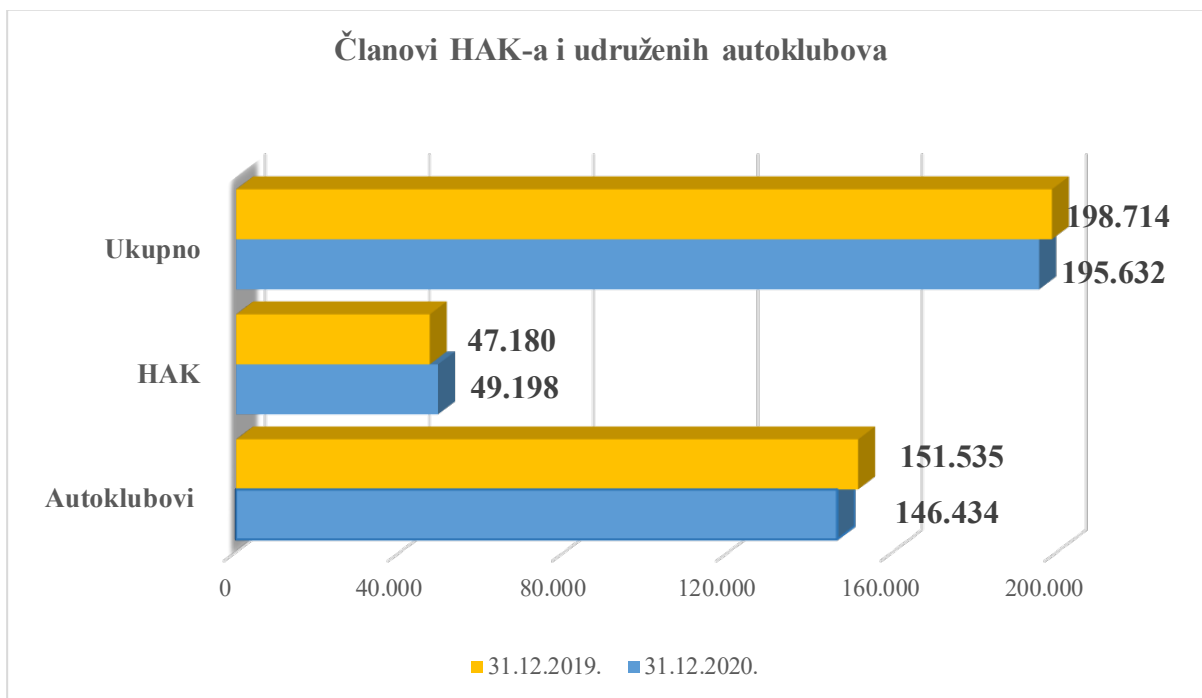
Na dan 31. prosinca 2020. HAK i udruženi autoklubovi imali su u svom sustavu 225.961 korisnika članskih pogodnosti. Od toga, članova HAK-a i udruženih autoklubova bilo je 195.632 dok je u programu „Moje prvo članstvo“ na kraju 2020. bilo 30.329 sudionika što je ukupno 9.437 korisnika članskih pogodnosti manje u odnosu na 31. prosinac 2019.



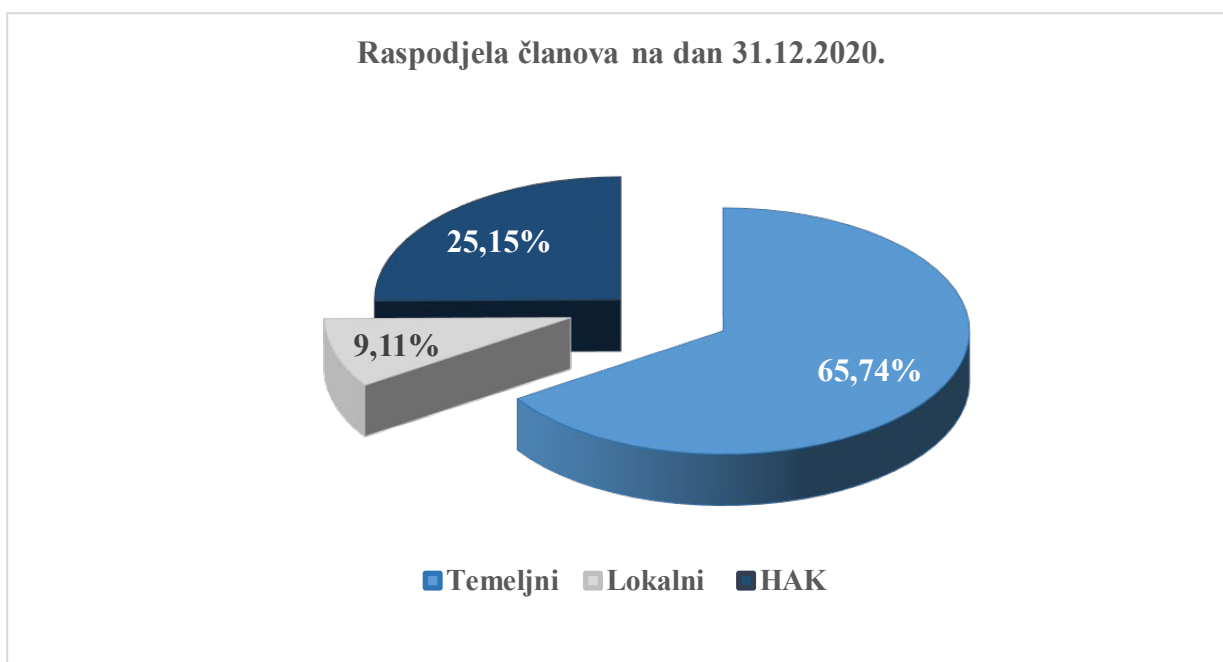
Broj korisnika u udruženim autoklubovima na dan 31. prosinca 2020. bio je 162.266 ili za 5.031 korisnika manji nego 31. prosinca 2019. što predstavlja pad od 3,01%. Broj korisnika HAK-a na dan 31.12.2020. bio je 63.695, te je u odnosu na 31. prosinac 2019. manji za 4.406 korisnika ili 6,47%.



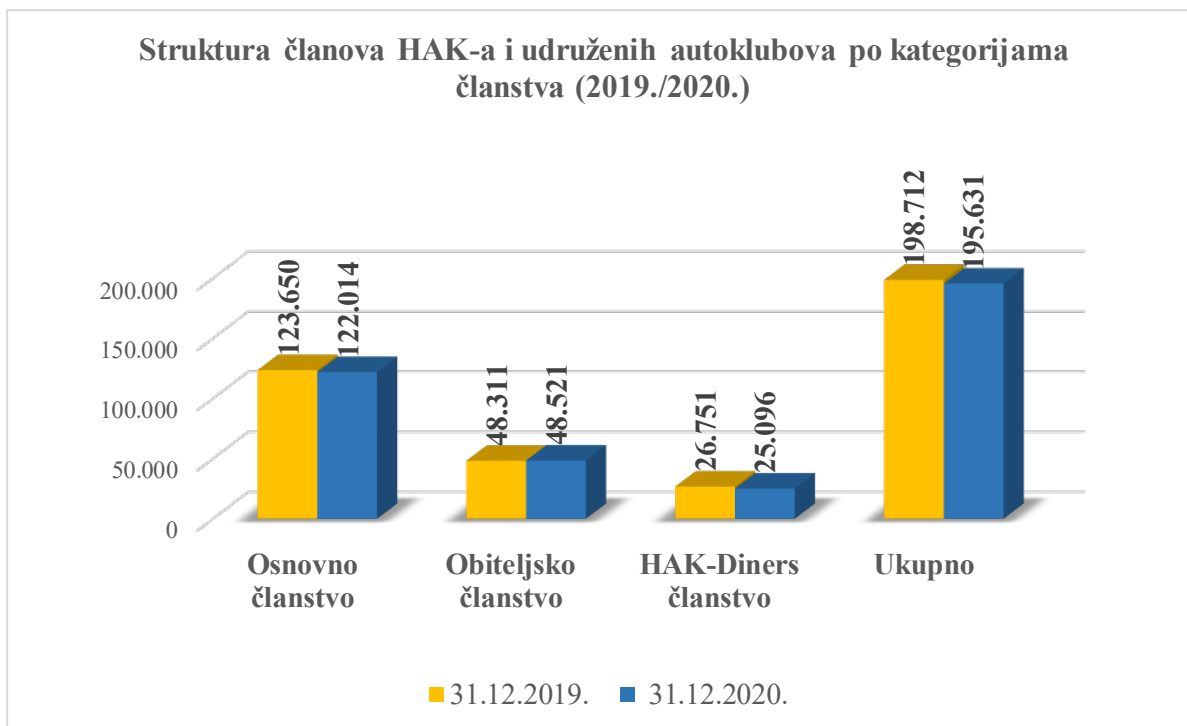
Nažalost, u 2020. zbog epidemije COVID-19 trend povećanja ukupnog broja članova je zaustavljen. U cijeloj asocijaciji broj članova se smanjio za 3.082 člana odnosno 1,55% u odnosu na 2019. Broj članova u udruženim autoklubovima na dan 31. prosinca 2020. bio je 146.434 ili za 5.101 člana manji nego 31. prosinca 2019. što predstavlja pad od 3,37%. Broj članova HAK-a na dan 31. prosinca 2020. bio je 49.198, te je u odnosu na 31. prosinac 2019. veći za 2.019 članova ili 4,28%.



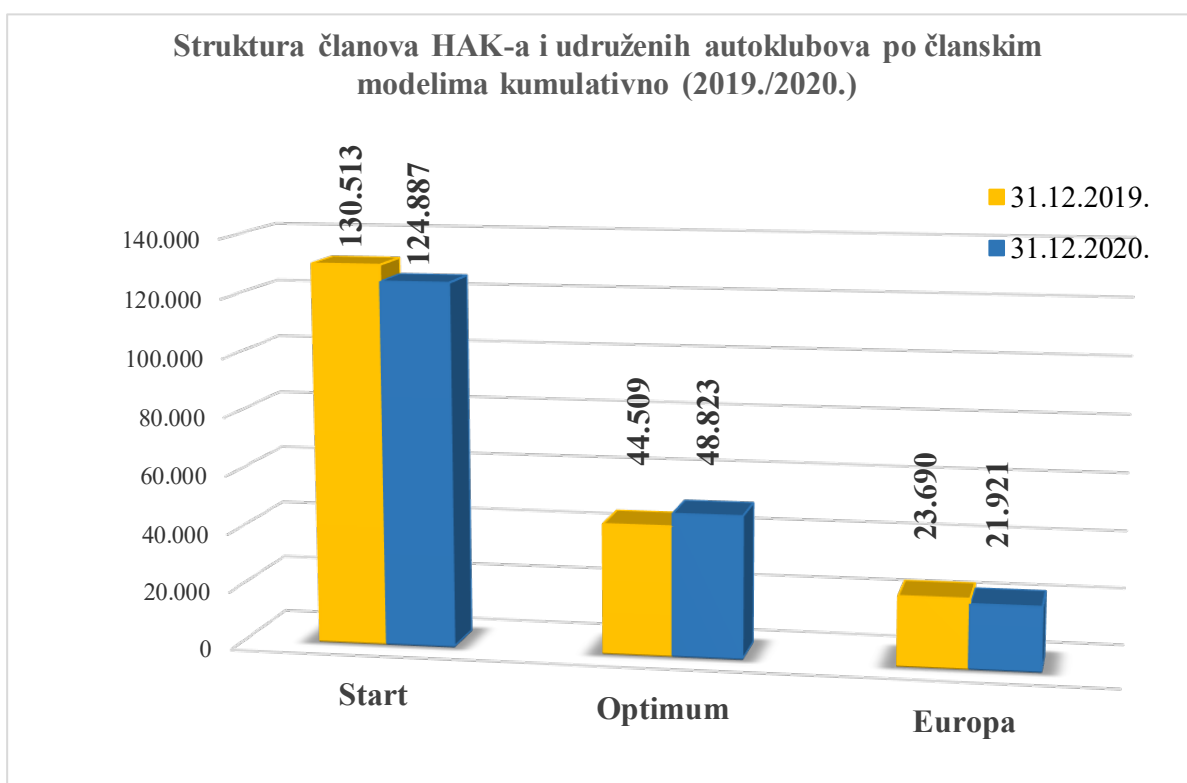
Na kraju 2020. u temeljne autoklubove bilo je učlanjeno 65,74% članova, u lokalne autoklubove 9,11%, dok je 25,15% bilo učlanjeno neposredno u HAK.



Prema kategorijama članstva u 2020. i dalje se najviše članova opredjeljuje za osnovno članstvo 122.014, zatim za Obiteljsko članstvo 48.521 te za HAK-Diners članstvo 25.096.

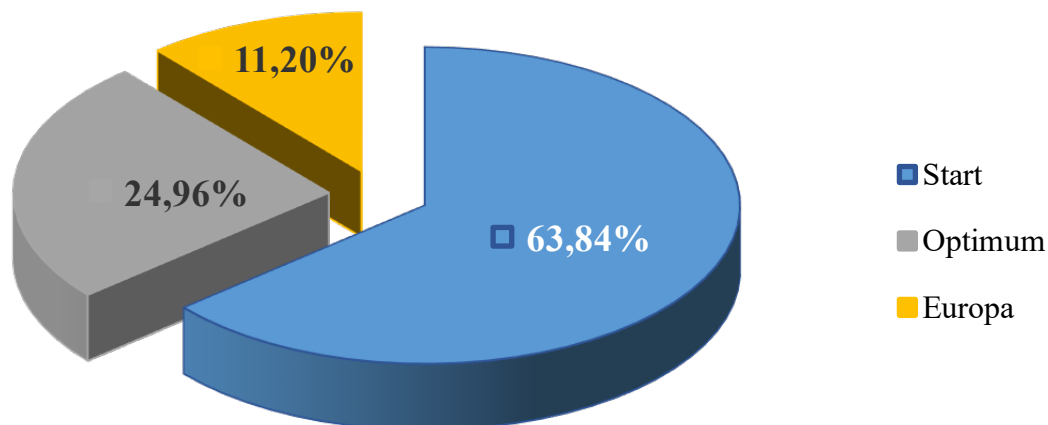


Nastavlja se trend rasta broja članova u modelu „Optimum“ za 4,314 te trend smanjenje broja članova u modelu „Start“ za 5.626 člana. Zaustavljen je rast članskog modela „Europa“ te je broj članova smanjen za 1.769 članova.



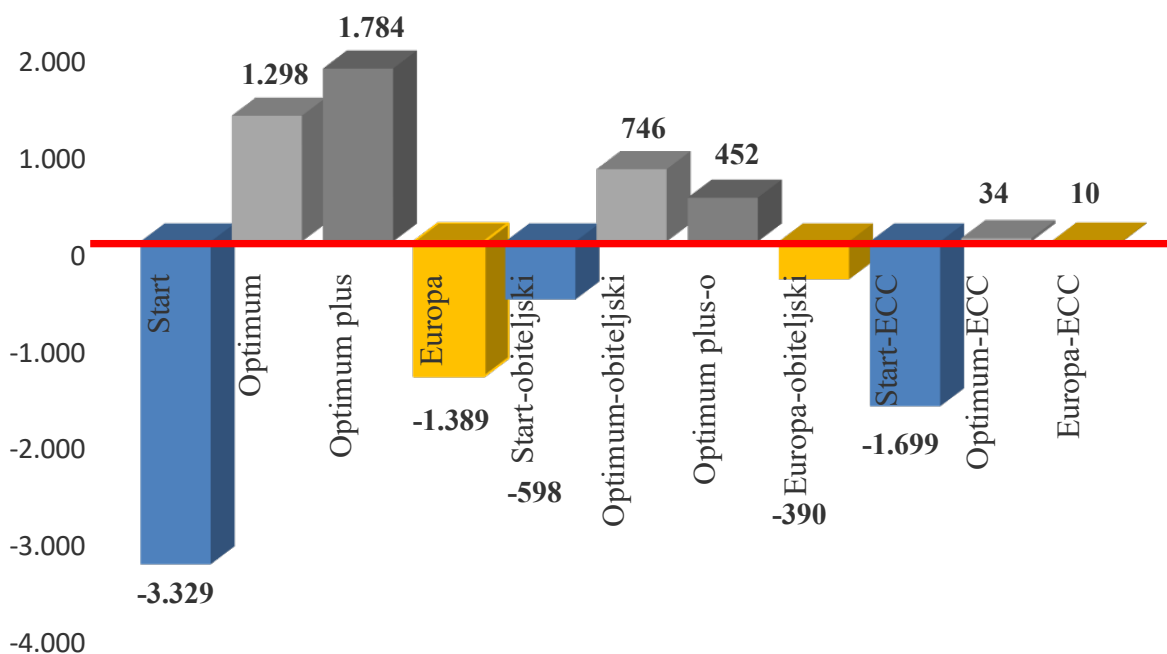
Struktura članova HAK-ai udruženih autoklubova na dan 31. prosinca 2020., pokazuje kako se i nadalje najviše članova, 63,84%, opredjeljuje za model „Start“, zatim za model „Optimum“ s 24,96% te model „Europa“ s 11,20%.

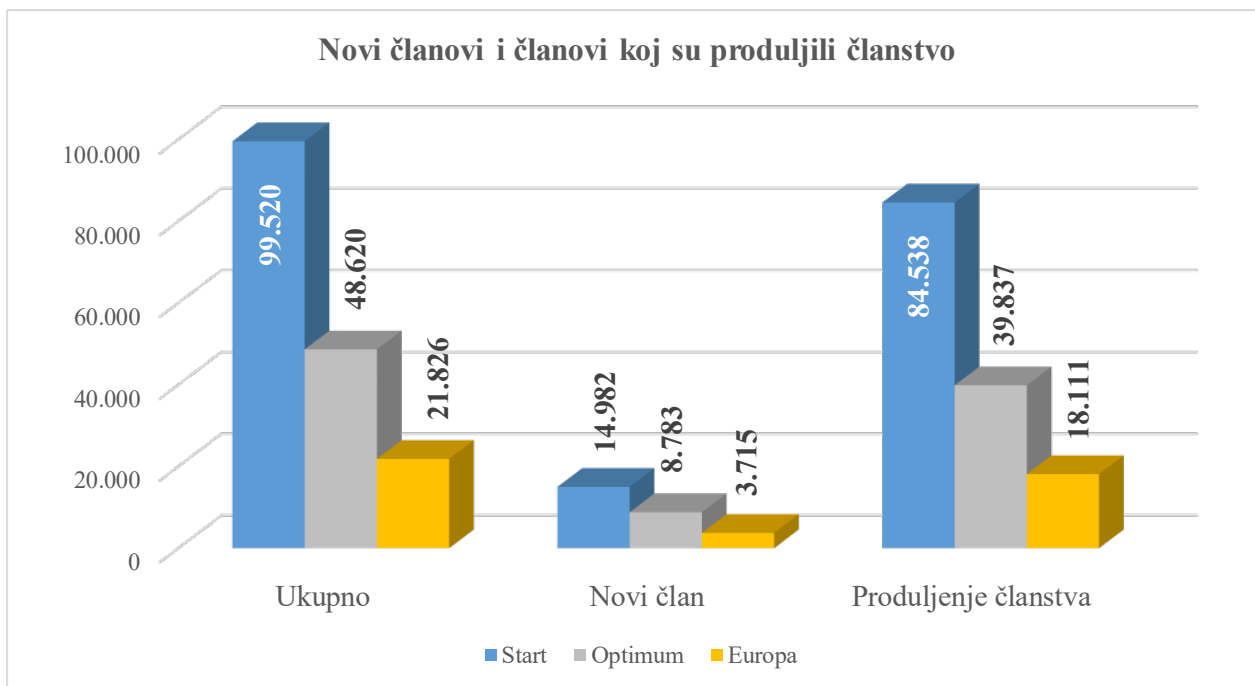
### Struktura članova kumulativno po članskim modelima 31.12.2020.



U 2020., u odnosu na 2019., pozitivnu stopu rasta bilježe svi članski modeli Optimum i model Europa HAK-Diners članstva. Najveći rast broja članova ostvarili su članski modeli Optimum plus i Optimum osnovnog članstva s 1.784 i 1.298 članova više, zatim slijedi članski model Optimum Obiteljskog članstva s 746 članova više.

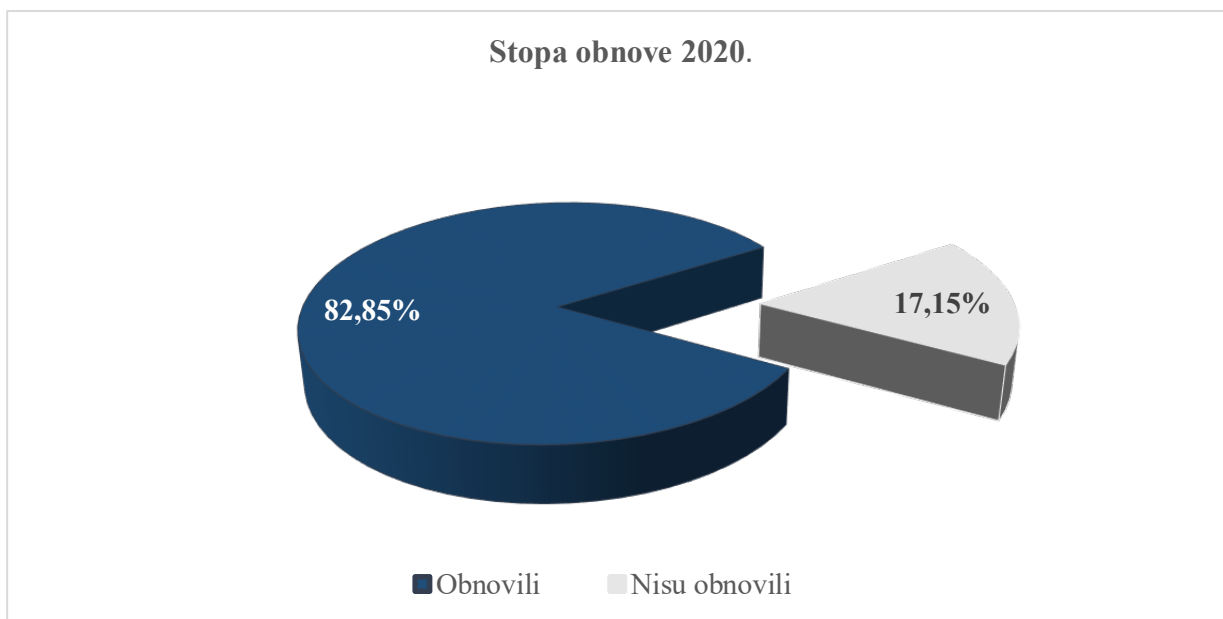
### Razlika broja članova na 31.12.2020. u odnosu na 31.12.2019.





Tijekom 2020. HAK i udružene autoklubovi učlanili su ukupno 27.480 novih članova, dok je ukupno 142.486 članova obnovilo članstvo. U odnosu na ukupan broj članova u pojedinom članskom modelu, tijekom 2020. broj novih članova u članskom modelu „Start“ je najveći i iznosi 14.982, u modelu „Optimum“ 8.783 te u modelu „Europa“ 3.715 novih članova. Članstvo u modelu „Start“ tijekom 2020. produjilo je ukupno 84.538 članova, dok je članstvo u modelu „Optimum“ produjilo 39.837 članova odnosno u modelu „Europa“ njih 18.111.

Tijekom 2020. u HAK i udružene autoklubove učlanjeno je 294 nova člana HAK-Diners dok je ukupno 25.856 članova HAK-Diners obnovilo svoje članstvo. Navedeni podaci nisu uključeni u gornji grafički prikaz.



Stopa obnove članstva, bez HAK-Diners članova tijekom 2020. iznosila je 82,85% što nam govori da je udio članova koji nisu obnovili svoje članstvo bio 17,15%.

**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			1.2	Djelomično (Covid-19)
		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	Djelomično (Covid-19)
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	Izvješća o izdanim dokumentima	2.1	U potpunosti
3.	Prometna preventiva	Provođenje prometno-edukativnih akcija:  „Sigurno u prometu“ „Sigurno u školu s HAK-om“ „Vidi i klikni“	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 i edukacijskih programa	3.1	Djelomično (Covid-19)
		Korištenje simulatora prevrtanja vozila	-		udruženi autoklubovi, MUP, poslovni partneri			E	Provedba edukacijskog programa



		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	<b>Nije izvršeno (Covid-19)</b>
--	--	---	---	---	---	---	-----	---------------------------------

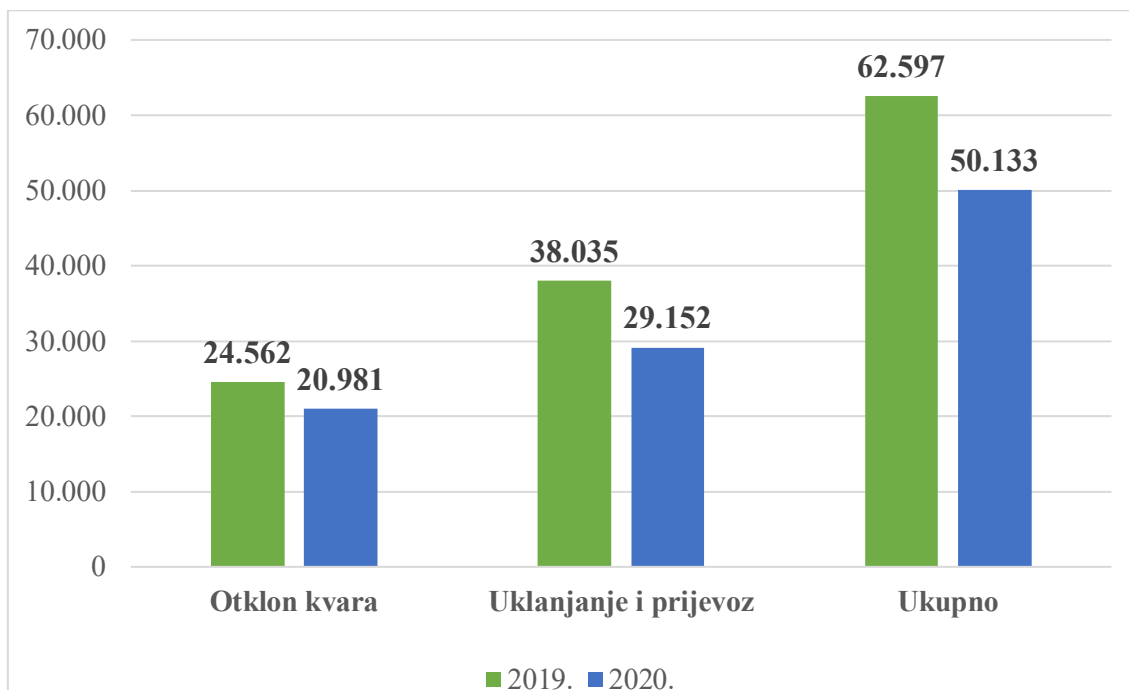
## PROCESI U SUSTAVU TEHNIČKE POMOĆI I INFORMIRANJA

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

Sustav tehničke pomoći na cesti HAK-a (u daljnjem tekstu: Sustav), temelji se na resursima udruženih autoklubova i Stručne službe HAK-a. 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.

U 2020. u Sustav je bilo uključeno 26 udruženih autoklubova, 7 trgovačkih društava u vlasništvu autoklubova ili HAK-a, 77 ugovornih suradnika i 14 mehaničara HAK-a, te su uz potporu Kontaktnog centra HAK-a bili nositelji cijelog Sustava. Ukupno je u Sustav bilo uključeno 62 pokretne radionice i 188 specijalnih vozila za uklanjanje i prijevoz oštećenih ili vozila u kvaru. Nastavljen je proces obnavljanja voznog parka udruženih autoklubova i HAK-a s ukupno 7 pokretnih radionica, 2 specijalna vozila za uklanjanje i prijevoz vozila C kategorije te 5 specijalnih vozila za uklanjanje i prijevoz vozila B kategorije.

Tijekom 2020. obavljeno je ukupno 20.981 usluga dijagnoze i otklona kvara vozila na cesti što predstavlja smanjenje od 14,6% broja navedenih usluga u odnosu na podatak iz 2019. Također, obavljeno je ukupno 29.152 usluge uklanjanja/prijevoza vozila, što predstavlja smanjenje od 23,4% predmetnih usluga u odnosu na podatak iz 2019. Time je ukupan pad broja osnovnih usluga u odnosu na 2019. iznosio 19,9%, s ukupno izvršenih 50.133 usluga.



Usporedni pregled pruženih usluga otklona kvara na cesti po pružateljima usluga u 2020. u odnosu na 2019. prikazan je sljedećom tablicom:

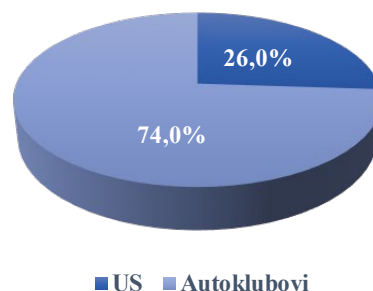
Pružene usluge otklona kvara na cesti					
	Autoklub	HAK	US	AK/HAK/US%	Ukupno
2019.	21.497	2.389	676	87,5% / 9,7% / 2,8%	24.562
2020.	18.981	1.406	664	90,1% / 6,7% / 3,2%	20.981
Razlika u % 2019./2020.	-12,0%	-41,1%	-1,8%	-	-14,6%

Usporedni pregled pruženih usluga uklanjanja i prijevoza vozila po pružateljima usluga u 2020. u odnosu na 2019. prikazan je sljedećom tablicom:

Pružene usluge uklanjanja i prijevoza vozila				
	AK	US	AK/US/	Ukupno
2019.	26.462	11.573	69,6% / 30,4%	38.035
2020.	21.544	7.587	74,0% / 26,0%	29.131
Razlika u % 2019./2020.	-18,6%	-34,4%	-	-23,4%

Konstantnom davanjem prava prvenstva kapacitetima udruženih autoklubova 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 2020. iznosio 74,0%.

Uklanjanje i prijevoz vozila po izvršiteljima u 2020.



Kao i prethodnih godina, najveći je broj pruženih usluga članovima HAK-a i udruženih autoklubova i isti iznosi 35.931 usluge (71,7% od ukupnog broja usluga). Ipak, taj broj je manji u odnosu na broj usluga pruženih u 2019. kada je broj pruženih usluga članovima iznosio 40.902 (64,9% od ukupnog broja usluga). Članovi HAK-a i udruženih autoklubova najčešće su koristili pogodnosti uklanjanja i prijevoza vozila (19.824), dok su usluge otklona kvarova koristili 16.107 puta. Od ostalih kategorija korisnika ističu se nečlanovi s 6.932 usluge (13,8%) i korisnici vozila u mobilnom jamstvu (ARC) s 4.649 (9,3%).

Pored organiziranja primarnih usluga tehničke pomoći (otklon kvara te uklanjanje i prijevoz) Kontaktni centar HAK-a organizirao je 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 tri seminara tijekom 2020.

Informativni centar HAK-a 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.

Organizacija informiranja o stanju u prometu u Republici Hrvatskoj tijekom protekle 2020. bila je vrlo zahtjevna zbog okolnosti oko pandemije i potresa koji su pogodili područja grada

Zagreba i Sisačko-moslavačke županije. Upravo zbog važnosti informacija iz Informativnog centra HAK-a tijekom cijele godine obujam posla bio je gotovo na razini prethodne godine.

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.

Kako bi se nastavilo s neprekinutim radom, nakon potresa u ožujku 2020., kompletan posao organiziran je na način da su djelatnici Informativnog centra svoje zadaće obavljali od kuće. Pritom je potrebno istaknuti da ni u jednom trenutku nije prekinuto javljanje na nacionalnim i lokalnim radijskim postajama, te su se svi poslovi informiranja vozača obavljali bez prekida. Od veljače, 2020. svi događaji na državnim cestama kojima upravljaju Hrvatske ceste, d.o.o., ulaze automatski u sustav informiranja (TIC) što je još jedan značajan korak u automatizaciji poslovnih procesa u Informativnom centru.

Ljetna sezona, iako nešto slabijeg obujma, odrađena je bez većih poteškoća uz potrebne prilagodbe. Izvjestitelji su svoja izvješća davali na stranim jezicima na nacionalnoj mreži Hrvatskog radija, osvježavali su internetske stranice na engleskom, njemačkom i talijanskom jeziku, te odgovarali na telefonske upite vozača iz inozemstva.

**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	Izvješća o obavljenim uslugama tehničke pomoći, zadovoljni korisnici usluga	1.1	U potpunosti
		Unaprjeđivanje sustava tehničke pomoći HAK-a			Sektor podrške poslovanju	I	Nova vozila, poboljšani i ubrzan rad aplikacije za tablet računala	1.2	U potpunosti
		Sudjelovanje na natjecanju mehaničara FIA regije I i ARC-ovog programa treniranja trenera			Sporazum s FIA, Sporazum s ARC Europe	E	Plasman na natjecanju	1.3	Nije izvršeno (Covid-19)
		Edukacija ljudskih resursa: treneri mehaničari, radnici u sustavu tehničke pomoći HAK-a			Pravilnik o pružanju usluga teh. pomoći vozačima na cesti, ugovor s ARC-om	E I E	Educirani ljudski resursi	1.4	U potpunosti
		Uspostavljanje mreže ugovornih servisa/radionica			-	E	Ugovori o suradnji	1.5	Djelomično (u tijeku)
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

HAK u kontekstu javnih ovlasti obavlja prenesene poslove državne uprave. Općenito, javne ovlasti HAK-a definirane su člankom 6. Zakona o Hrvatskom autoklubu.

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

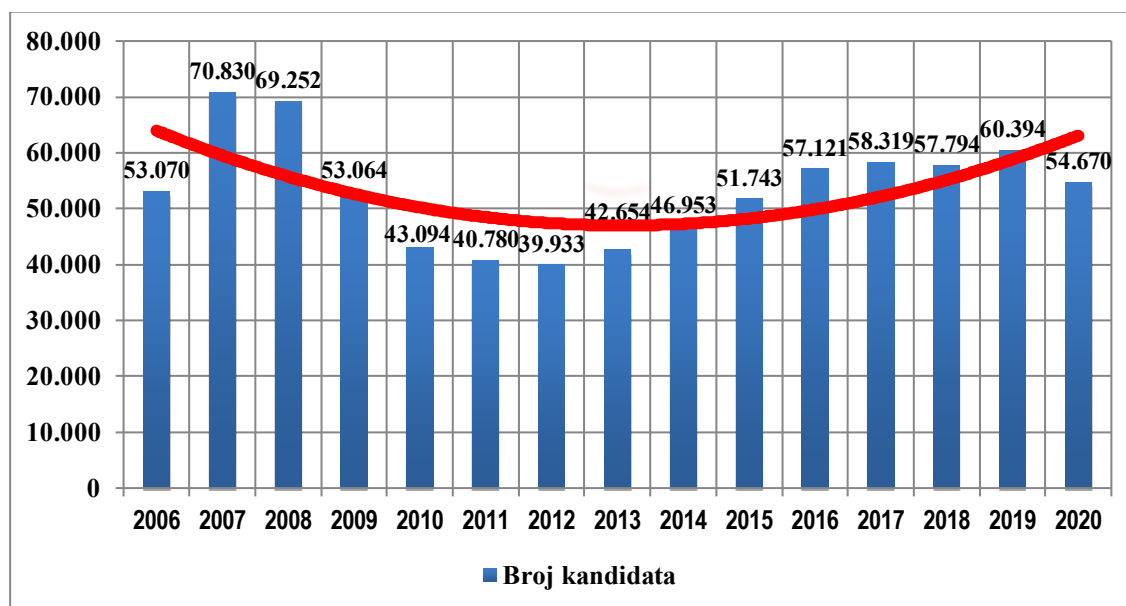
Najvažnije javne ovlasti HAK-a temeljem Zakona o sigurnosti prometa na cestama su sljedeće:

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

### Provođenje vozačkih ispita

U razdoblju od početka 2019. do kraja 2020. HAK je unaprijedio provedbu vozačkih ispita putem digitalizacije procesa, uvođenjem tablet-računala i satelitskog praćenja vozila (GPS), izradom web servisa i potrebnih aplikacija te je kandidatima koji su položili vozački ispit počeo izdavati (od 24. rujna 2020.) e-Uvjerenja o položenom vozačkom ispitu usporedo s pisanim obrascem uvjerenja. Također, tijekom 2020. osigurani su svi potrebni legislativni i materijalno-tehnički preduvjeti da se od 1. siječnja 2021. implementira audio i video snimanje tijekom provedbe vozačkih ispita iz nastavnog predmeta Upravljanje vozilom.

Tijekom 2020. ukupan broj kandidata koji su u cijelosti položili vozački ispit iznosio je **54.670**, kao što je vidljivo u grafičkom prikazu trenda broja kandidata od 2006. do 2020.



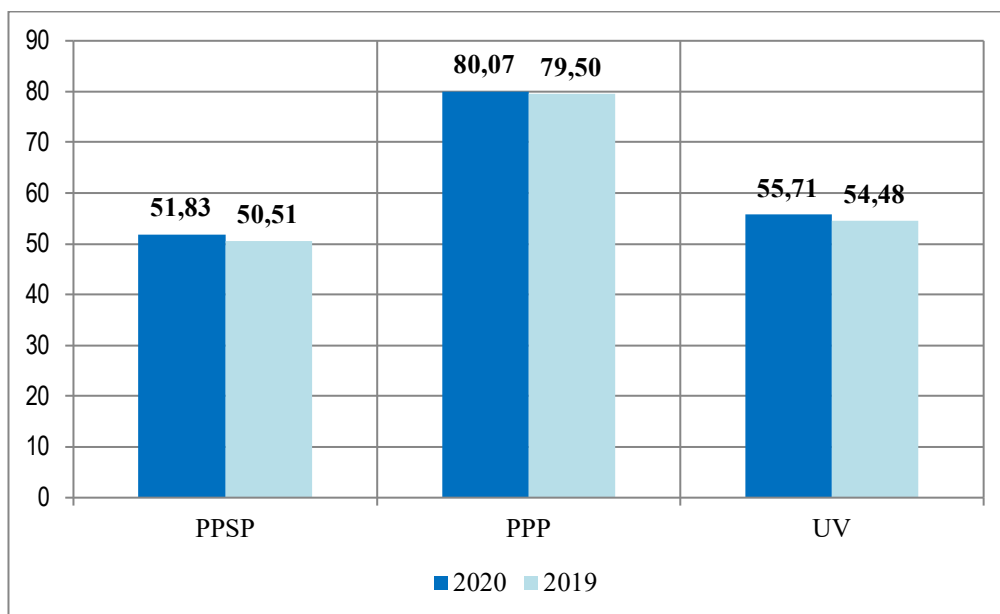
Tijekom 2020. u odnosu na 2019. vozački ispit u cijelosti položilo je 5.724 kandidata manje, što predstavlja smanjenje od 9,5%, a što je posljedica pandemije bolesti COVID-19 odnosno provođenja epidemioloških mjera.

Također, tijekom 2020. provedeno je ukupno 103.247 ispita iz nastavnog predmeta PPSP, 60.075 ispita iz nastavnog predmeta PPP i 99.778 ispita iz nastavnog predmeta UV, te je u svakoj kategoriji ispita zabilježen pad, što je vidljivo iz sljedeće tablice:

PREDMETI	UKUPAN BROJ PROVEDENIH ISPITA		
	2020.	2019.	2020./2019.
PPSP	103.247	116.883	- 11,7%
PPP	60.075	65.783	- 8,7%
UV	99.778	113.026	- 11,7%

Broj provedenih ispita po kategorijama, pokazuje kako je iz nastavnog predmeta Upravljanje vozilom najviše provedenih ispita B kategorije - 84.209 ispita (od ukupnog broja provedenih ispita iz predmeta UV, njih 84,4% odnosi se na ispite B kategorije), te zatim A kategorije - 4.938 ispita, C kategorije - 4.785 ispita, CE kategorija - 2.155 ispita, A2 kategorije - 1.383 ispita, A1 kategorije - 1.075 ispita, D kategorije - 569 ispita, BE kategorije - 316 ispita, AM kategorije - 136 ispita, B kod 96 – 142 ispita, C1E kategorije – 17 ispita C1 kategorije – 24 ispita.

Ukupna prosječna prolaznost na vozačkim ispitima 2020. (odnosi se na sve kategorije vozila i broj polaganja ispita iz pojedinog nastavnog predmeta) u postotnim iznosima te usporedbi s 2019., nastavnim predmetima prikazana je u sljedećem grafičkom prikazu:



U usporedbi s ukupnom prosječnom prolaznošću zabilježenom u 2019., prolaznost tijekom 2020. je bila veća po nastavnim predmetima i to: iz PPSP veća za 1,32 p.b., iz PPP veća za 0,57 p.b. te iz UV veća za 1,23 p.b.

Ukupna prosječna prolaznost na vozačkim ispitima 2020. (odnosi se na sve kategorije vozila i broj polaganja ispita iz pojedinog nastavnog predmeta), iz nastavnog predmeta PPSP na računalu i na obrascu iznosila je: na računalu 53,47% (2019. 52,65%) te na obrascu 48,36% (2019. 46,74%).

Usporedbom prosječne prolaznosti 2020. u odnosu na 2019. uočava se povećanje prolaznosti na računalu za 0,82 p.b. te povećanje prolaznosti na obrascu za 1,62 p.b. Prolaznost na računalu u odnosu na obrazac veća je za 5,11 p.b.

### **Stručni nadzor nad radom stanica za tehnički pregled vozila**

Tijekom 2020. nije se promijenio broj stanica za tehnički pregled vozila odnosno u sustavu tehničkih pregleda vozila bilo je 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 2020. obavljeno je ukupno 2.195.588 redovnih tehničkih pregleda vozila, što predstavlja povećanje od 2,06% u odnosu na ukupno 2.151.121 obavljenih redovnih tehničkih pregleda vozila u 2019.

Analizirajući stanje tehničke ispravnosti vozila u 2020., imajući u vidu višegodišnji negativni trend starenja voznog parka (2017. - 14,0 godina, 2018. - 14,6 godina, 2019. - 14,7 godina, 2020. - 14,8 godina), te stavljajući ga u korelaciju s paralelnim trendom pada utvrđene tehničke neispravnosti vozila ( 2019. - 21,9 %, 2020. - 20,3 %), neosporno je da se radi o nelogičnosti koja svoje izvorište ima u nedovoljno ujednačenim, pa i preblagim kriterijima utvrđivanja tehničke neispravnosti vozila kod određenog broja nadzornika tehničke ispravnosti vozila. Stoga je HAK u kontekstu stručnog nadzora nad radom stanica za tehnički pregled vozila tijekom 2020. 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 poštovanje propisanih kriterija prilikom obavljanja tehničkih pregleda vozila, s posebnim naglaskom na ujednačavanje propisanih kriterija prilikom obavljanja poslova tehničkih pregleda vozila.

### **Stručni nadzor nad radom autoškola**

U sustavu osposobljavanja kandidata za vozače, zaključno sa zadnjim danom 2019. aktivno (registrirano) je bilo 395 autoškola, dok ih je na tijekom 2019. aktivno bilo 380. 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 2020. HAK 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).

### **Utvrđivanje sukladnosti (homologacija) vozila**

U sustavu utvrđivanja sukladnosti vozila (homologacija) tijekom 2020. bilo je aktivno 139 ispitnih mjesta (2019. - 134 ispitna mjesta) u sklopu stanica za tehnički pregled vozila. Za razliku od nekoliko uzastopnih prethodnih godina kada je u procesu utvrđivanja sukladnosti vozila zabilježeno veliko povećanje broja vozila koja se unose (iz država članica Europske unije) odnosno uvoze (iz trećih država) u Republike Hrvatsku, u 2020. broj unesenih i uvezenih vozila se značajno



smanjio i to za čak 29 % (112.887 vozila tijekom 2019., 79.669 vozila tijekom 2020.), kao posljedica pandemije bolesti COVID-19 odnosno provođenja epidemioloških mjera.

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 2020. više od 75.000 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.	<b>Stručni nadzor nad radom STP</b>	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	<b>U potpunosti</b>
		Potvrđivanje akreditacije za 2020/2021. prema normi za nadzorne ustanove	HRN EN ISO/IEC 17020:2012		Hrvatska akreditacijska agencija (HAA)	E	1.2	<b>U potpunosti</b>
		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	<b>U potpunosti</b>
2.	<b>Stručni nadzor nad radom autoškola</b>	Provođenje redovnih stručnih nadzora sukladno mjesečnim planovima, te izvanrednih stručnih nadzora po potrebi	Pravilnik HAK-ao stručnom nadzoru nad radom autoškola	Služba stručnih nadzora - Stručni nadzor nad radom autoškola	MUP	E	2.1	<b>U potpunosti</b>
3.	<b>Utvrđivanje sukladnosti pojedinačno pregledanog vozila (homologacija vozila)</b>	Osposobljavanje novih i stručno usavršavanje postojećih ovlaštenih ispitivača	Pravilnik o utvrđivanju sukladnosti vozila	Odjel utvrđivanja sukladnosti vozila	Državni zavod za mjeriteljstvo, Centar za vozila Hrvatske	E	3.1	<b>U potpunosti</b>
		Nadziranje rada ispitnih mjesta	Ugovor HAK/CVH		-		3.2	<b>U potpunosti</b>
		Informiranje javnosti			Državni zavod za mjeriteljstvo, CVH		3.3	<b>U potpunosti</b>

**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. <b>Organiziranje i provođenje vozačkih ispita</b>	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	E  I	Izvješća o provedbi vozačkih ispita, Godišnja analiza provedbe vozačkih ispita	1.1	<b>U potpunosti</b>
	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
	Unaprjeđenje provedbe vozačkih ispita  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 dopuštenja ovlaštenom ispitivaču		Ministarstvo unutarnjih poslova, Sektor podrške poslovanju - Služba informatičkih tehnologija	I E	Novi model izdavanja uvjerenja o položenom vozačkom ispitu	1.3	<b>U potpunosti</b>

		Audio-video snimanje provedbe vozačkog ispita iz predmeta Upravljanje vozilom	Tehnološko unaprjeđenje i modernizacija, Zahtjev Ministarstva unutarnjih poslova			I E	Video snimke vozačkog ispita iz predmeta Upravljanje vozilom	1.4	<b>U potpunosti</b>
--	--	---	--	--	--	--------	--	-----	---------------------

## 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 HAK-a te svih poslovnih sektora i Glavnog ureda Stručne službe HAK-a, a svojim je djelovanjem olakšao svakodnevno izvršavanje svih zadanih aktivnosti.

### Financijski i knjigovodstveni poslovi

U Službi financija i računovodstva tijekom 2020. obavljali su se svi redovni poslovi vezani uz materijalno i financijsko poslovanje HAK-a, a 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 HAK-a, poslovanja po organizacijskim cjelinama i poslovanja po djelatnostima. Redovito su izrađivani zakonom propisani temeljni financijski izvješćaji.

U 2020. reviziju financijskih izvješća za prethodnu poslovnu 2019. izvršilo je ugledno revizorsko društvo Ernst & Young d.o.o. iz Zagreba. HAK je zaključio trogodišnji ugovor s revizorskim društvom Ernst & Young d.o.o. koji se odnosi na reviziju financijskih izvješćaja za 2018., 2019. i 2020.

### Informacijske tehnologije

Služba informacijskih tehnologija podijeljena je na dvije skupine poslova - informacijski sustavi, gdje tim projektanata-programera radi na razvoju novih, kao i održavanju postojećih dijelova sveukupnog informacijskog sustava, te na sistemске poslove i održavanje, gdje mrežni i sistemski inženjeri brinu o održavanju infrastrukture - poslužiteljske i mrežne opreme nužne za ispravno funkcioniranje informacijskog sustava, a tehničari se brinu o radu osobnih računala i opreme.

Aplikativna rješćnja informacijskog sustava HAK-a koristi niz korisnika u tri skupine - vanjski korisnici putem Interneta koriste javne usluge HAK-a (sadržaji poput službenih mrežnih stranica, interaktivne karte, aplikacija za mobilne uređaje i sl.), korisnici iz djelokruga rada HAK-a koriste eksterne aplikacije HAK-a (Portal autoškola, Portal autoklubova, HAK SPI rješćnja, aplikacije za autoškole i prijavu kandidata itd.) te zaposlenici Stručne službe koriste niz internih aplikativnih rješćnja. U informacijskom sustavu HAK-a obavljaju se poslovi razvoja, dorada i održavanja tih programskih rješćnja i aplikacija, a trenutno je njih oko 50 razlićitih sustava u primjeni u Hrvatskom autoklubu.

Većina programskih rješćnja i aplikacija razvijala se i održava se potpuno samostalno, kapacitetima unutar IT službe, dok se dio rješćnja izrađivao po modelu da određene poslove u projektnom zadatku obavlja vanjski ugovorni partner, a drugi dio poslova djelatnici Službe informacijskih tehnologija. Najmanji broj od rješćnja eksternaliziran je u potpunosti na vanjskog dobavljaća.

Dovršena je implementacija projekta snimanja vozačkih ispita prometnim kamerama - izrađene su sve aplikacije i sustavi potrebni za procese obrade i spremanja snimki vozačkih ispita, te je pružena podrška ovlaštenim ispitivačima u tom novom poslovnom procesu, te je u funkciju stavljena doradna verzija tablet-aplikacije koju koriste ovlašteni ispitivači.

Sukladno poslovnim potrebama HAK-Usluga d.o.o., započeta je i u planiranoj mjeri dovršena integracija sa sveobuhvatnim sustavom SPARX principala ARC Europe, a implementirani su moduli "SmartView/SmartRSA" za slanje podataka o ARC predmetima te "XBorder B2B" – sustav za razmjenu podataka ino-predmeta između nacionalnih autoklubova putem SPARX platforme.

Izrađena je nova aplikacija za korištenje unutar HAK-a i udruženih autoklubova, za evidenciju i ispis touring dokumenata (međunarodnih vozačkih dozvola i dozvola za upravljanje tuđim vozilom u inozemstvu), koja uključuje automatsku provjeru valjanosti unesenih osobnih podataka te statusa važenja vozačke dozvole prema sustavu MUP-a, koji pristup je HAK stekao po potpisu Sporazuma o razmjeni osobnih podataka s MUP-om.

U sustavu tehničke pomoći, na portalu HAK SPI implementirana je nova funkcionalnost - modul za naručivanje radne odjeće i obuće od strane autoklubova, funkcionalno napravljen po uzoru na proces naručivanja na internetskim trgovinama.

U suradnji s vanjskim kartografskim partnerom, društvom Mireo d.d. puštena je u rad nadograđena verzija interaktivne karte - planera putovanja s vektorskom kartografijom Republike Hrvatske te 3D prikazom modela zgrada i drugih objekata.

Zbog pandemije bolesti COVID-19, a ubrzano posljedicama potresa u Zagrebu, bilo je potrebno organizirati rad od kuće većini djelatnika HAK-a uključujući kompletni Kontaktni centar te je tom kontekstu informatička služba Sektora podrške poslovanju stvorila tehničke preduvjete.

Na planu ICT infrastrukture, 2020. su obilježila značajna ulaganja u središnji podatkovni centar - server-salu u sjedištu HAK-a u Zagrebu te uvođenje redundantnih mrežnih i telekomunikacijskih veza, za koje je aktivnosti osnovno utemeljenje u prethodnoj godini usvojenom paketu mjera za pojačanje razine informacijske sigurnosti.

U funkciju je stavljena i ostala računalna i mrežna oprema (poslužitelji, preklopnici, usmjerivači i dr.), nabavljena tijekom godine, čime je postignuta visoka dostupnost informacijskog sustava te otpornost na kvar bilo kojeg pojedinog dijela računalne ili mrežne opreme. Pritom su jezgri dijelovi računalne mreže ubrzani s tradicionalnih 1 Gbit/s na 10 Gbit/s, odnosno u ključnim međuspojevima i do 100 Gbit/s što predstavlja modernu infrastrukturu spremnu za buduće potrebe.

Započete su aktivnosti na opremanju manjeg podatkovnog centra, odnosno "server-sobe" u poslovnoj zgradi HAK-a u Kutini kao sekundarne, engl. *disaster-recovery* lokacije i postavljena je prva oprema u tu svrhu.

### **Ljudski resursi i opći poslovi**

Odjel ljudskih resursa i općih poslova je tijekom 2020. 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 HAK-a po organizacijskim cjelinama na dan 31. prosinca 2020. te usporedba sa stanjem na isti dan 2019.

<b>Rb.</b>	<b>Organizacijska cjelina</b>	<b>Broj zaposlenika 31.12.2020.</b>	<b>Broj zaposlenika 31.12.2019.</b>	<b>Razlika</b>
1.	<b>Glavni ured</b>	<b>19</b>	19	0
2.	<b>Sektor članstva</b>	<b>22</b>	22	0
3.	<b>Sektor tehničke pomoći i informacija</b>	<b>50</b>	51	-1
4.	<b>Sektor stručnih nadzora i utvrđivanja sukladnosti vozila</b>	<b>21</b>	22	-1
5.	<b>Sektor za vozače</b>	<b>71</b>	72	-1
6.	<b>Sektor podrške poslovanju</b>	<b>37</b>	37	0
<b>UKUPNO</b>		<b>220</b>	<b>223</b>	<b>-3</b>

**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. <b>Financije i računovodstvo</b>	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	<b>U potpunosti</b>
	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	<b>U potpunosti</b>
	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	<b>U potpunosti</b>
	Izrada financijskog plana za 2021.	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	<b>U potpunosti</b>
	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	<b>U potpunosti</b>



		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	<b>U potpunosti</b>
2.	<b>Ljudski resursi i opći poslovi</b>	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	<b>U potpunosti</b>
3.	<b>Informacijske tehnologije</b>	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	<b>U potpunosti</b>
		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	<b>U potpunosti</b>
		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	<b>Djelomično (u tijeku)</b>
		Nadogradnja računalne mreže – uvođenje redundantne jezgrene opreme i redundantnih komunikacijskih veza prema Internetu, provođenje mjera sigurnosti računalne mreže uvođenjem internog vatrozida	-		Vanjski sistem-integrator i dobavljač opreme	I, E	Ubrzana i sigurna računalna mreža otporna na kvarove pojedinačne opreme i otporna na prekide usluge pristupa Internetu	3.4	<b>U potpunosti</b>
		Uvođenje standarda ISO 27001 za upravljanje informacijskom sigurnošću			Služba IT i vanjski izvršitelji (konzultant)	I, E	Certificiranje	3.5	<b>Djelomično (u tijeku)</b>

## **DRUŠTVO U VLASNIŠTVU HAK-A**

HAK je jedini osnivač i vlasnik trgovačkog društva HAK-USLUGE d.o.o., Kutina, 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 pomoći na cesti i jamstava mobilnosti, poslove prodaje, turizma, rent a car i mjenjačke poslove). S danom 31. prosinca 2020. u Društvu je bilo 10 zaposlenih na neodređeno vrijeme i dvoje zaposlenih na određeno vrijeme, odnosno isti broj zaposlenih kao i 2019.

U poslovnoj 2020. Društvo je nastavilo provoditi temeljnu djelatnost pomoći na cesti i jamstva mobilnosti (tzv. ARC poslovi) za proizvođače automobila i druge pravne subjekte. Poslovanje se odvijalo u otežanim uvjetima zbog pandemije bolesti COVID-19, uz uvođenje novih tehnologija u segmentu usluga pomoći na cesti i jamstva mobilnosti. Ostvaren je pozitivan rezultat poslovanja, prvenstveno zbog nešto bolje ljetne sezone od očekivanja, subvencija HZZ-a za plaće djelatnika i rasta u pojedinim ugovorima iz osnovne djelatnosti.

Od mjeseca ožujka 2020. pokrenut je proces opsežnijih mjesečnih izvješćivanja u naprednijem formatu prema ARC-u, te je pokrenut postupak integracije s ARC-ovom digitalnom platformom SPARX, namijenjenoj za prijenos i razmjenu informacija i podataka prema korisnicima usluga, proizvođačima vozila i kontaktnim centrima inozemnih autoklubova. Također je pripremljen i prijedlog ugovora za pomoć na cesti s uvoznikom za BMW vozila, koji je trebao započeti 1. travnja 2020., no njegovo je zaključenje odgođeno na prvi kvartal 2021. zbog pandemije bolesti COVID-19. Od mjeseca rujna 2020. Društvo je započelo s pružanjem usluga za VW električna vozila (VW ID3). Gubitak Paneuropskog natječaja za Daimler AG, prouzročio je na nacionalnoj razini i prekid pružanja usluga za Mercedes Benz i Smart vozila. Društvo je sudjelovalo u postupku javne nabave Ministarstva unutarnjih poslova, koje je 20. ožujka 2020., u elektronskom oglasniku javne nabave Narodnih novina objavilo javno nadmetanje za vuču službenih vozila i ostalih vozila na teritoriju Republike Hrvatske i inozemstvu, a ponuda Zubak Grupe ocijenjena je kao cjenovno najpovoljnija.

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.

Za potrebe poslova pomoći na cesti Društvo je nabavilo novo specijalno vozilo za uklanjanje i prijevoz vozila (uz donaciju HAK-a) i pokretnu radionicu za poslove otklona kvara, a krajem godine započete su aktivnosti vezane uz pokretanje komercijalnih usluga autoservisa u poslovnoj zgradi HAK-a u Kutini.

Osim prethodno navedenog, 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.

2020. je obilježena značajnim padom prodaje novih vozila u Republici Hrvatskoj (cca 43% u odnosu na 2019.). Pad je prvenstveno rezultat otkazivanja nabave većih flota vozila za rent a car kuće, ministarstva, državna poduzeća i ostale pravne osobe, uzrokovan utjecajem pandemije bolesti COVID-19, a zbog zatvaranja prodajnih salona zabilježen je i pad prodaje fizičkim osobama. S obzirom na prisutnost brojne konkurencije i lošeg stanja gospodarstva,

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 društva HAK-USLUGE d.o.o. u 2020. snažno je obilježeno utjecajem pandemije bolesti COVID-19, pa je Društvo godinu završilo s ukupnim prihodima od 7.914.083,20 kuna i rashodima od 6.930.291,39 kuna. Prihodi su u odnosu na 2019. pali za 28%, a rashodi za 29%. Dobit prije oporezivanja za poslovnu godinu 2020. iznosi 983.791,81 kuna., te je u odnosu na 2019. pala za 28 % (moguće su dodatno manje izmjene iskazanih vrijednosti, odnosno povećanje prihoda zbog naknadnog odobrenja od strane proizvođača vozila za prijavljene iznose izvršenih usluga, te povećanje iznosa troškova prema ulaznim računima izvršitelja za izvršene usluge).