



IZVJEŠĆE
O IZVRŠENJU PROGRAMA RADA
HRVATSKOG AUTOKLUBA
ZA 2021.



Zagreb, ožujak 2022.

IZVJEŠĆE

O IZVRŠENJU PROGRAMA RADA HRVATSKOG AUTOKLUBA ZA 2021.

UVOD

Kao i prethodna godina, cijela 2021. bila je u znaku pandemije bolesti COVID-19. Iako su ljetni mjeseci donijeli značajno olakšanje te iznimno dobru turističku sezonu, u jesen i zimu 2021. pojavili su se novi sojevi virusa čija je glavna karakteristika bila izrazito brzo širenje populacijom, što je nažalost za direktnu posljedicu imalo postizanje rekordnih brojki zaraženih i umrlih, kako u Europi, tako i u Republici Hrvatskoj. Jasno je da je takav razvoj situacije tijekom 2021. imao kontinuirane negativne posljedice na globalno, europsko i nacionalno poslovanje kao i na svjetskoj makroekonomskoj razini.

Međutim, što se tiče poslovanja Hrvatskog autokluba (u daljnjem tekstu – HAK) situacija je neusporedivo optimističnija. Usprkos svim objektivnim otežavajućim okolnostima u poslovanju HAK je u 2021. zabilježio izrazito dobre rezultate u kontekstu pružanja usluga i izvršenja zadataka u svim djelatnostima, a što se tiče financijskih rezultata može se konstatirati da su ostvareni izvrsni rezultati (najveći višak prihoda nad rashodima u povijesti HAK-a).

Konkretno, asocijacija HAK-a je zabilježila povećanje broja korisnika članskih pogodnosti, kao i povećanje broja članova s plaćenom članarinom te je članstvo asocijacije krajem 2021. bilo masovnije nego ikad.

Broj usluga tehničke pomoći koje se odnose na prijevoz vozila i na otklon kvara također je značajno povećan u odnosu na prethodnu godinu odnosno isti je vrlo blizu broju usluga ostvarenih u zadnjoj „normalnoj“ godini - 2019.

Svi poslovi javnih ovlasti nesmetano su obavljani tijekom cijele godine te su u svim procesima također zabilježeni izrazito pozitivni trendovi – povećanje broja tehničkih pregleda vozila, povećan broj vozačkih ispita, povećan broj uvezenih i unesenih vozila kod kojih je utvrđena sukladnost homologacijskim propisima, itd.

Ono što je izrazito bitno za cijelu asocijaciju HAK-a jest da su tijela upravljanja HAK-a i tijekom 2021. nastavila s politikom osnaživanja 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.

Kao zaključak za 2021. neupitno se može konstatirati da je HAK izvršio praktički sve strateške razvojne projekte i veliku većinu operativnih zadataka planiranih za izvršenje. Na taj način HAK je potvrdio svoju punu operativnu funkcionalnost u svim djelatnostima i procesima kojima se bavi. Kada se tome pridoda i dodatno jačanje financijske stabilnosti asocijacije koja je ostvarena tijekom 2021., s obzirom na nikad veći višak prihoda nad rashodima, neosporno je da HAK ima razloga za optimizam i u nadolazećem razdoblju.

RAD TIJELA HRVATSKOG AUTOKLUBA

SKUPŠTINA HRVATSKOG AUTOKLUBA

Tijekom 2021. održane su dvije sjednice Skupštine HAK-a, kao najvišeg tijela upravljanja udrugom. Planirana svečana sjednica Skupštine HAK-a nije održana zbog epidemioloških mjera. Prva redovna sjednica Skupštine HAK-a održana je 9. travnja 2021. u sklopu koje je usvojeno Izvešće o izvršenju Programa rada HAK-a za 2020., Izvešće o izvršenju Financijskog plana HAK-a za 2020. te Izvešće Nadzornog odbora HAK-a. Druga redovna sjednica Skupštine HAK-a održana je 27. prosinca 2021. na kojoj je usvojen Program rada HAK-a za 2022. te Financijski plan HAK-a za 2022.

UPRAVNI ODBOR

Upravni odbor HAK-a održao je tijekom 2021. 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 2021. Nadzorni odbor HAK-a održao je četiri sjednice. Na prvoj sjednici održanoj u 2021. Nadzorni odbor je raspravljao o Financijskim izvješćima HAK-a za 2020., Financijskom planu HAK-a za 2021. i Izvješću o radu Nadzornog odbora HAK-a u 2020. Nadzorni odbor tijekom godine raspravljao je o izvršenju Financijskog plana HAK-a za svaki kvartal 2021., 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 2021. nije bilo potrebe za održavanjem sjednica 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 2021. 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 2021. u udruženim autoklubovima i HAK-u zabilježen je sveukupni broj od 232.217 korisnika članskih pogodnosti (objedinjenih redovnih članova HAK-a i udruženih autoklubova kao i broj sudionika programa „Moje prvo članstvo“), što je **povećanje od 2,8 %** u odnosu na dan 31. prosinca 2020. kada je broj korisnika članskih pogodnosti bio 225.961. Također, na dan 31. prosinca 2021. u udruženim autoklubovima i Hrvatskom autoklubu zabilježen je sveukupni broj od 200.514 članova s plaćenom članarinom (objedinjenih redovnih članova HAK-a i udruženih autoklubova), što je **povećanje od 2,5 %** u odnosu na dan 31. prosinca 2020. kada je broj članova s plaćenom članarinom bio 195.632.
- U cilju postizanja održive mobilnosti i povećanja sigurnosti članova i drugih vozača, HAK je tijekom 2021. nastavio realizirati program razvoja sustava tehničke pomoći i oslanjati se na vlastite potencijale. Tijekom godine nabavljene su dvije pokretne radionice za potrebe udruženih autoklubova, kao i dvije kamp prikolice kojima se tijekom ljetne turističke sezone na frekventnim lokacijama (otoci Pag i Lošinj) koriste mehaničari udruženih autoklubova i HAK-a.
- Tijekom 2021. nastavljeno je opremanje udruženih autoklubova materijalno-tehničkim sredstvima potrebnim za funkcionalnu osposobljenost 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 2021. 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.
- Tijekom 2021. nastavljena je operativna koordinacija s predstavnicima Ministarstva unutarnjih poslova u svezi pripreme potencijalnog preuzimanja poslova izdavanja vozačkih dozvola za nove vozače, u smislu nove javne ovlasti za HAK.
- U lipnju 2021. stavljeni su u funkciju novoizgrađeno prometno vježbalište i biciklistički poligon u Kutini te je s radom započeo Nacionalni edukativni centar HAK-a.
- U srpnju 2021. završena je izgradnja tehničke baze i prometnog vježbališta u Gospiću, te su predmetne nekretnine stavljene u punu funkciju.
- Krajem 2021. HAK se obratio novom poglavarstvu 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.

- U prvom kvartalu 2021. provedeno je kadrovsko ekipiranje (zapošljavanje djelatnika) i materijalno-tehničko opremanje (nabava flote vozila) novog trgovačkog društva HAK Rent a car d.o.o., puštene su u rad poslovnice trgovačkog društva (po udruženim autoklubovima) te je provedeno operativno pokretanje djelatnosti iznajmljivanja vozila.
- Tijekom 2021. započet je rad na projektu „SEPA“, kojim će se članovima omogućiti da članarine uplaćuju izravnim terećenjem (po principu tzv. trajnog naloga), čiji završetak se planira u 2022.

IZVRŠENJE OPERATIVNIH CILJEVA I ZADATAKA PREMA PROCESIMA

PROCESI U GLAVNOM UREDU

U Glavnom uredu tijekom 2021. 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

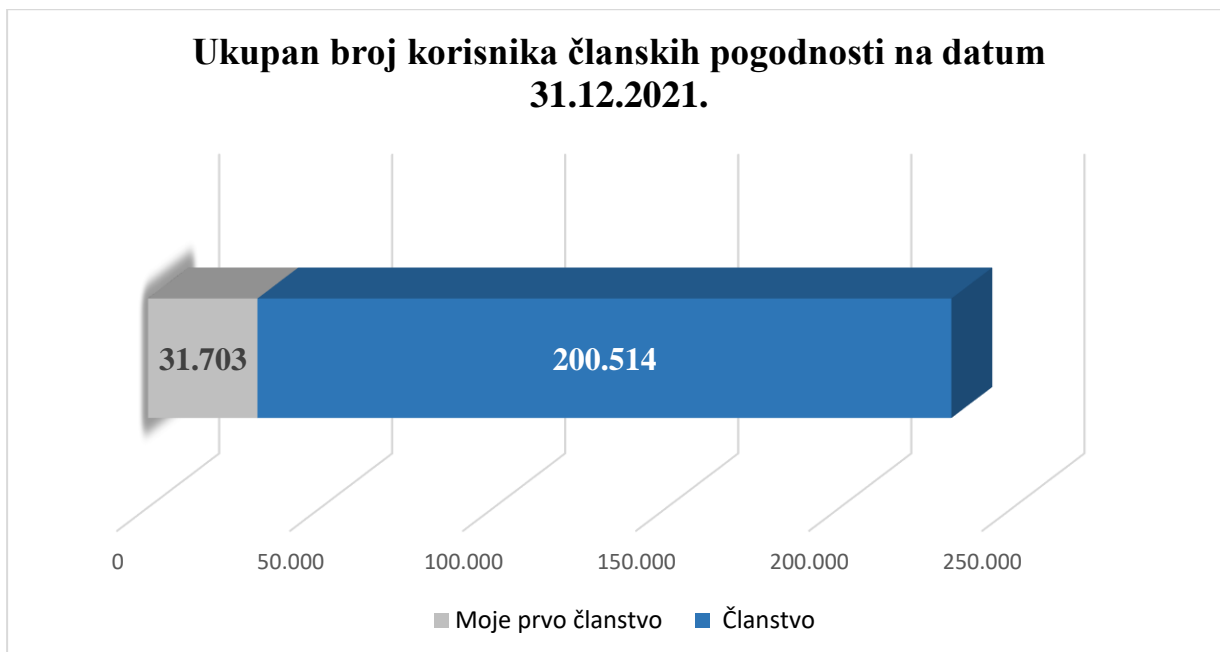
PROCES		ZADATAK/AKTIVNOST	UTEMELJENJE	IZVRŠITELJ	SURADNJA interna [I]/eksterna [E]		POKAZATELJ USPJEŠNOSTI	IZVRŠENJE	
I		II	III	IV	V		VI	VII	
1.	Provođenje programskih ciljeva i zadataka	Koordinacija sustava HAK-a i Stručne službe	Statut HAK-a, Strateški plan razvoja HAK-a	Ured Predsjednika i Glavnog 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.	Europsko natjecanje iz područja prometne edukacije djece za sigurno upravljanje biciklom u prometu – ETEC 2021.	Provedba natjecanja u Zadru	Statut HAK-a, Strateški plan razvoja HAK-a	Ured Predsjednika i Glavnog tajnika	tijela upravljanja HAK-a, Stručna služba, FIA, AK Zadar, mediji, nacionalni autoklubovi	E I	Provedba natjecanja	2.1	Nije izvršeno (Covid-19)
3.	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	3.1	U potpunosti
		EuroRAP	-		Fakultet prometnih znanosti, Ministarstvo unutarnjih poslova, HAC, Uredništvo HAK revije	E I	Izrada karta rizika kritičnih dionica cesta	3.2	Nije izvršeno (Covid-19)
		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	3.3	U potpunosti

		Pokretanje preventivno-edukativnog programa za osobe treće dobi „Zlatne godine“			FIA, javno - zdravstvena ustanova, Matica umirovljenika Hrvatske, udruženi autoklubovi		Broj održanih predavanja	3.5	Nije izvršeno (Covid-19)
		Preventivno-edukativna akcija „KLIK-Sigurnosni pojas –navika odgovornog ponašanja u prometu“			Srednje škole, MUP, MZOS, udruženi autoklubovi		Broj predavanja te uključenih škola i učenika	3.6	Nije izvršeno (Covid-19)
		Organizacija različitih stručnih skupova: „Zagrebački energetski tjedan“, „Europski tjedan mobilnosti“			Grad Zagreb, Fakultet prometnih znanosti, MUP, Revija HAK		Broj stručnih radova i učesnika	3.7	Djelomično (Covid-19)
4.	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	4.1	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		4.2	U potpunosti
		Kontrola izdavanja međunarodnih vozačkih dozvola i punomoći	Pravilnik o izdavanju međunarodnih vozačkih dozvola..., Pravilnik o internoj kontroli HAK-a		Sektor članstva	I		4.3	U potpunosti
		Kontrola ostalih radnih procesa HAK-a	Legislativa koja regulira predmetna područja		Stručna služba	I		4.4	U potpunosti

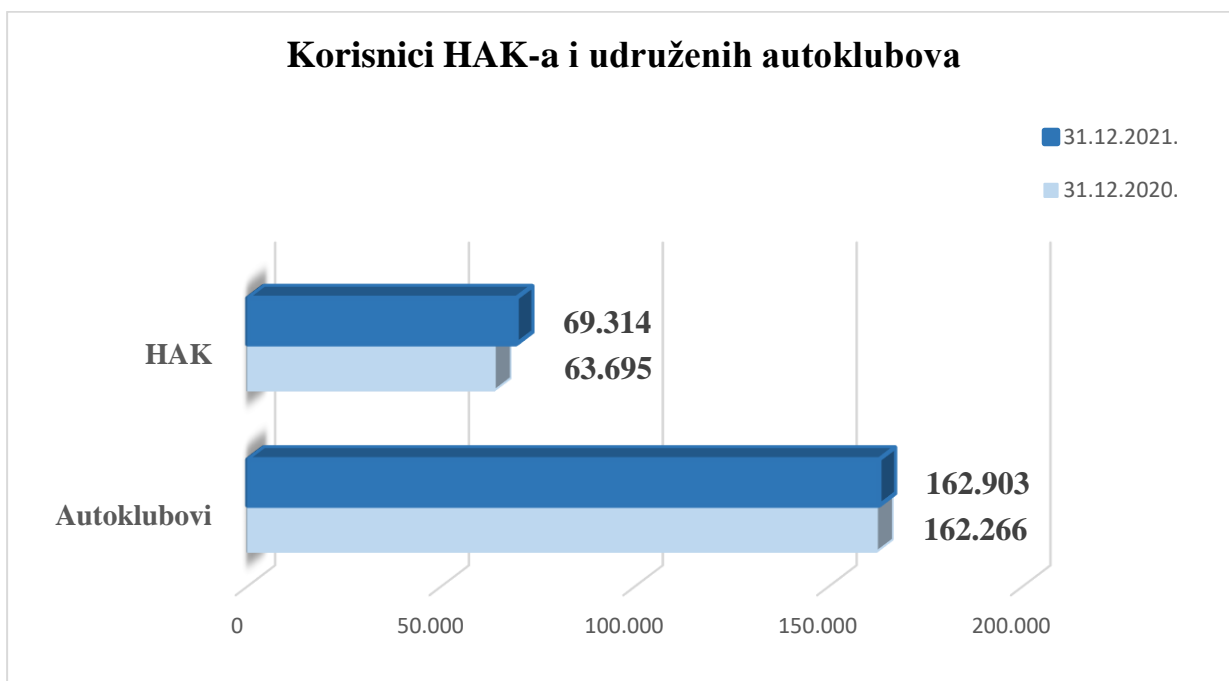
5.	Provođenje usavršavanja, provjere stručne osposobljenosti i stručnih ispita	Organizacija seminara i savjetovanja za stručno usavršavanje	Legislativa koja regulira predmetnu javnu ovlast	Ured provjere stručne osposobljenosti	MUP, autoškole, Služba provedbe vozačkih ispita, Služba stručnih nadzora-Stručni nadzor nad radom autoškola	E I	Izješća o provedenim usavršavanjima	5.1	U potpunosti
		Provjeravanje stručne osposobljenosti djelatnika autoškola, ispitivača i stručnih nadzornika			Povjerenstva HAK-a	I	Izješća o provjeri stručne osposobljenosti	5.2	U potpunosti
		Provođenje stručnih ispita za djelatnike autoškola, ispitivače i stručne nadzornike					Izješća o provedenim stručnim ispitima	5.3	U potpunosti
6.	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)	6.1	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)	6.2	U potpunosti

PROCESI U SUSTAVU ČLANSTVA

Na dan 31. prosinca 2021. HAK i udruženi autoklubovi imali su u svom sustavu 232.217 korisnika članskih pogodnosti. Od toga, članova HAK-a i udruženih autoklubova bilo je 200.514 dok je u programu „Moje prvo članstvo“ na kraju 2021. bilo 31.703 sudionika što je ukupno 6.256 korisnika članskih pogodnosti više u odnosu na 31. prosinac 2020.



Broj korisnika u udruženim autoklubovima na dan 31. prosinca 2021. bio je 162.903 ili za 637 korisnika viši nego 31. prosinca 2020. što predstavlja rast od 0,4%. Broj korisnika HAK-a na dan 31. prosinca 2021. bio je 69.314, te je u odnosu na 31. prosinac 2020. viši za 5.619 korisnika ili 8,8%.

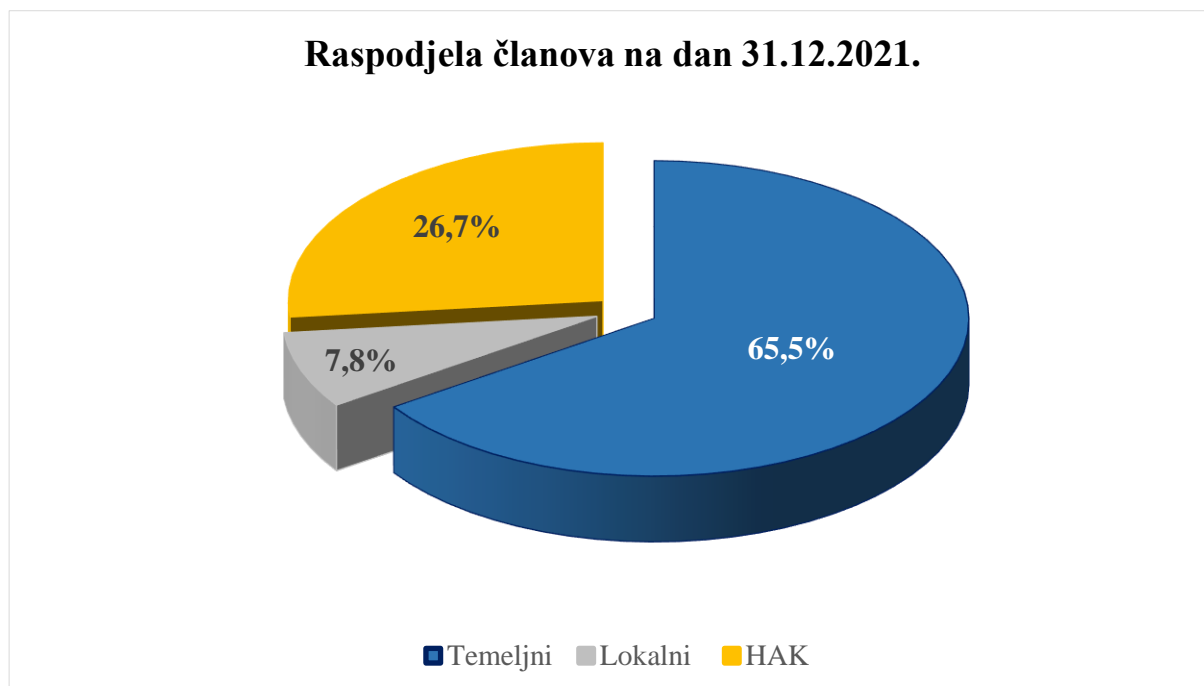


U 2021. zaustavljen je pad ukupnog broja članova uzrokovan epidemijom COVID-19, te je ostvaren povijesni rezultat, odnosno broj članova s plaćenom članarinom prešao je 200.000. U

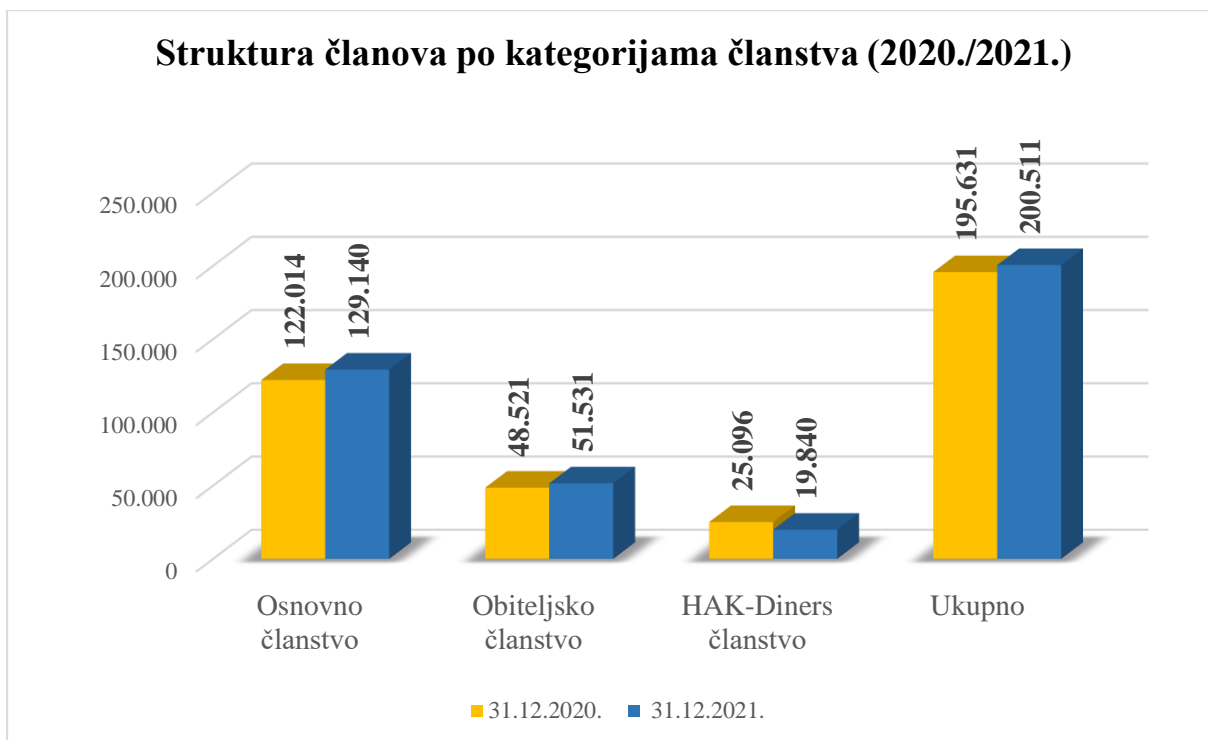
cijeloj asocijaciji broj članova se povećao za 4.882 člana odnosno 2,5% u odnosu na 2020. Broj članova u udruženim autoklubovima na dan 31. prosinca 2021. bio je 147.047 ili za 613 članova veći nego 31. prosinca 2020. što predstavlja rast od 0,4%. Broj članova HAK-a na dan 31. prosinca 2021. bio je 53.467, te je u odnosu na 31. prosinac 2020. veći za 4.269 članova ili 8,7%.



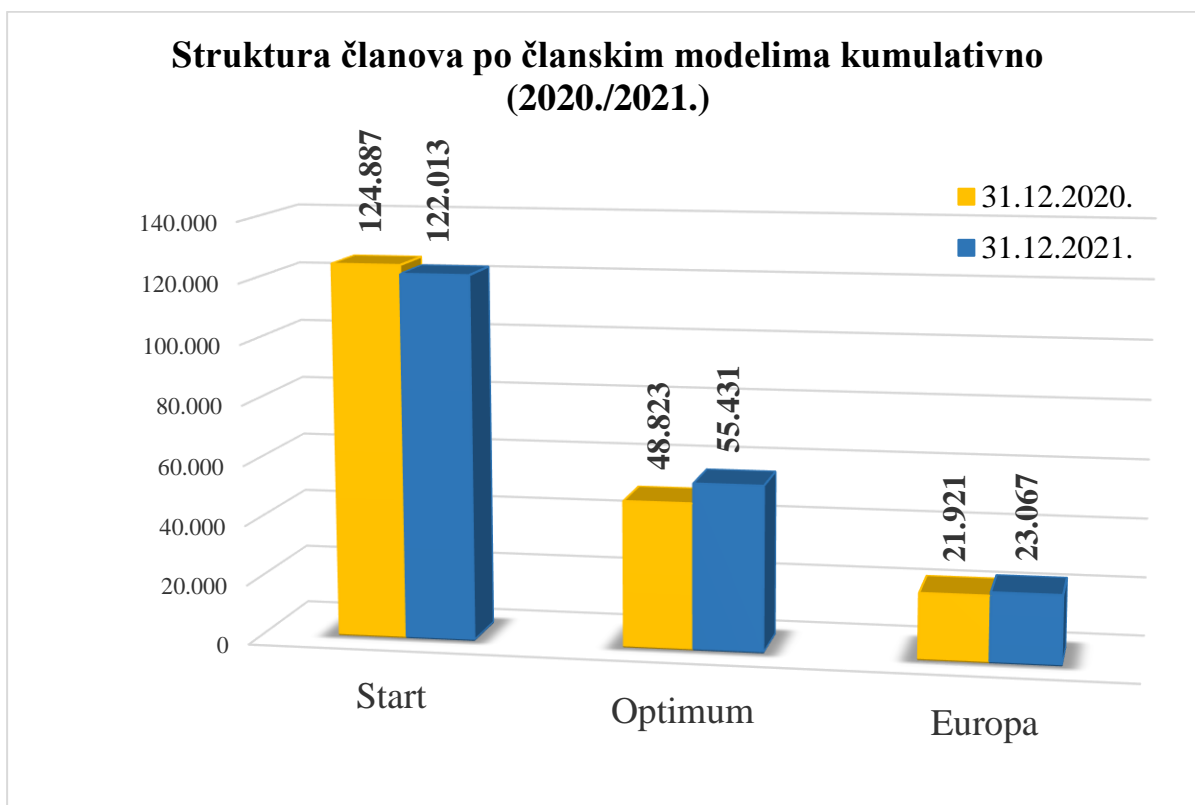
Na kraju 2021. u temeljne autoklubove bilo je učlanjeno 65,5% članova, u lokalne autoklubove 7,8%, dok je 26,7% bilo učlanjeno neposredno u HAK.



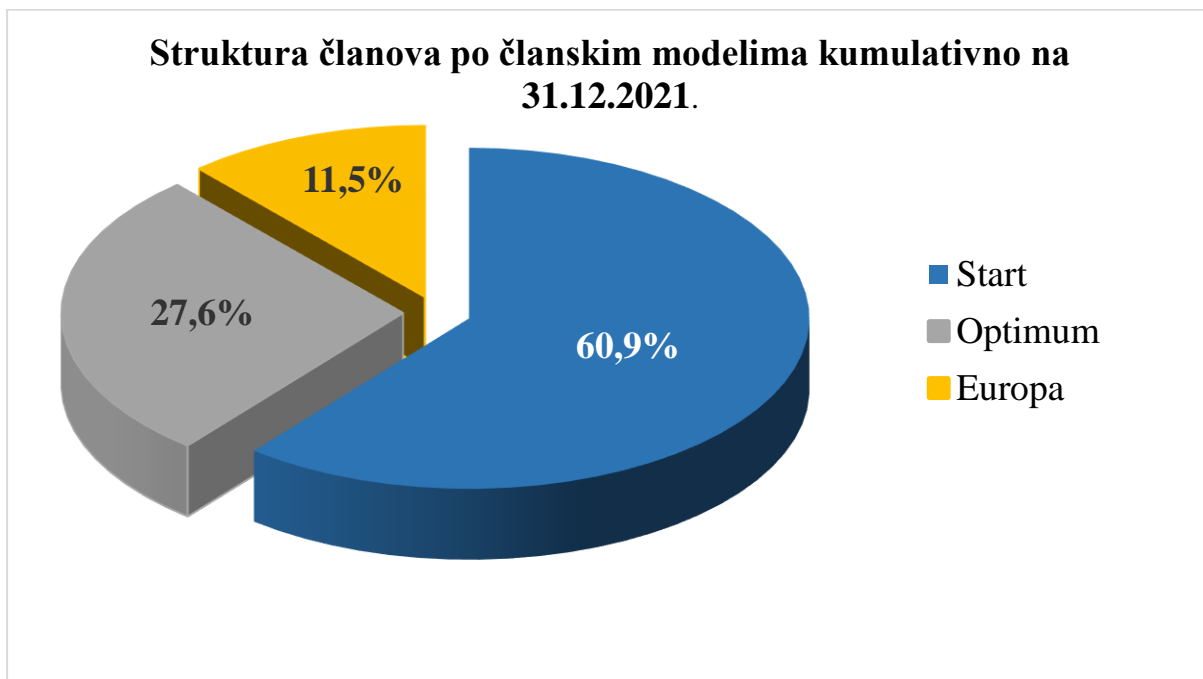
Prema kategorijama članstva u 2021. i dalje se najviše članova opredjeljuje za osnovno članstvo 129.140, zatim za Obiteljsko članstvo 51.531 te za HAK-Diners članstvo 19.840.



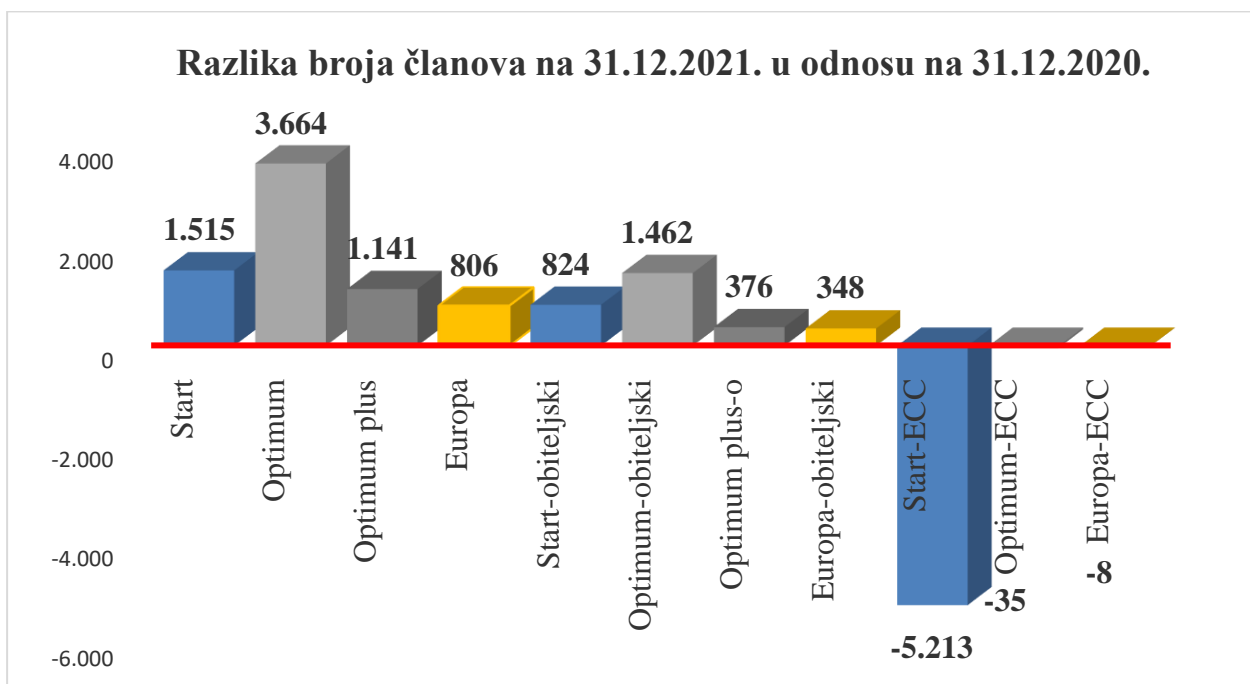
Nastavlja se trend rasta broja članova u modelu „Optimum“ za 6.608 te trend smanjenja broja članova u modelu „Start“ za 2.874 člana. Zaustavljen je pad broja članova članskog modela „Europa“ te je broj članova povećan za 1.146 članova.

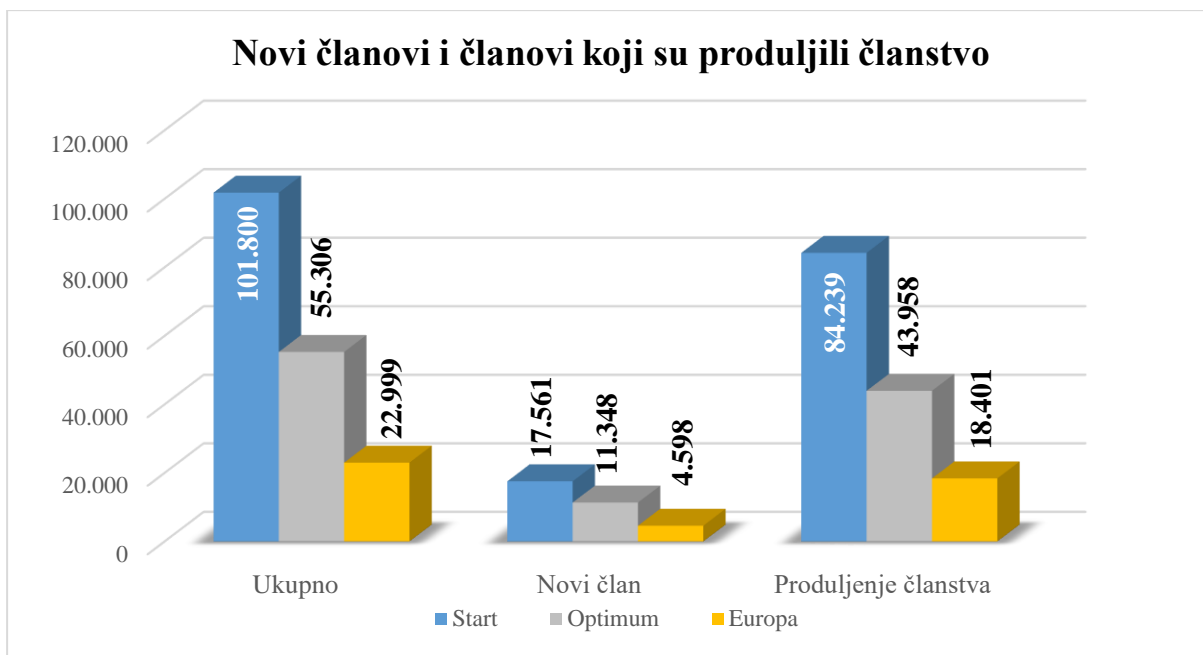


Struktura članova HAK-a i udruženih autoklubova na dan 31. prosinca 2021. pokazuje kako se i nadalje najviše članova, 60,9%, opredjeljuje za model „Start“, zatim za model „Optimum“ s 27,6% te model „Europa“ s 11,5%.



U 2021., u odnosu na 2020., pozitivnu stopu rasta bilježe svi članski modeli osim članskih modela zajedničkog HAK-Diners članstva. Najveći rast broja članova ostvarili su članski modeli Optimum i Start osnovnog članstva s 3.664 i 1.515 članova više, zatim slijedi članski model Optimum Obiteljskog članstva s 1.462 člana više.





Tijekom 2021. HAK i udruženi autoklubovi učlanili su ukupno 33.507 novih članova, dok je ukupno 146.598 članova obnovilo članstvo. U odnosu na ukupan broj članova u pojedinom članskom modelu, tijekom 2021. broj novih članova u članskom modelu „Start“ je najveći i iznosi 17.561, u modelu „Optimum“ 11.348 te u modelu „Europa“ 4.598 novih članova. Članstvo u modelu „Start“ tijekom 2021. produljilo je ukupno 84.239 članova, dok je članstvo u modelu „Optimum“ produljilo 43.958 članova odnosno u modelu „Europa“ njih 18.401.

Tijekom 2021. u HAK i udružene autoklubove učlanjeno je 158 novih članova HAK-Diners dok je ukupno 21.182 člana HAK-Diners obnovilo svoje članstvo. Navedeni podaci nisu uključeni u gornji grafički prikaz.



Stopa obnove članstva, bez HAK-Diners članova tijekom 2021. iznosila je 86,3% što nam govori da je udio članova koji nisu obnovili svoje članstvo bio 13,7%.

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
		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 2021.-2030.	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	3.2

	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	Broj uključenih škola i djece	3.3	Nije izvršeno (Covid-19)
--	---	---	---	---	-------------------------------	-----	---------------------------------

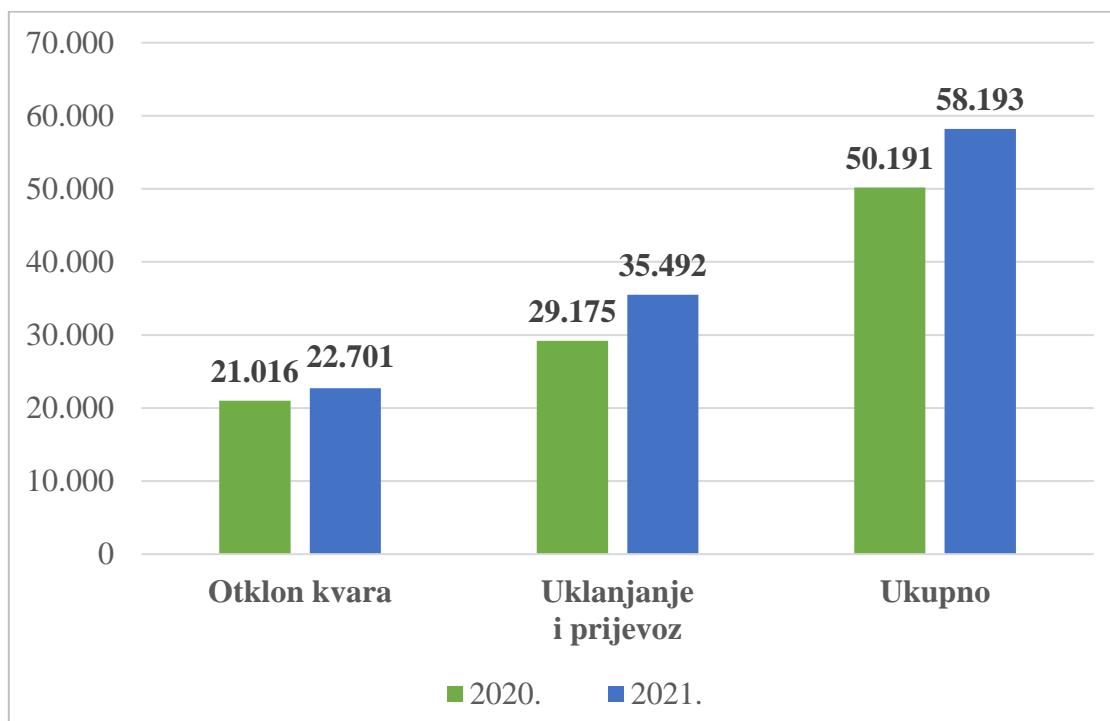
PROCESI U SUSTAVU TEHNIČKE POMOĆI I INFORMIRANJA

HAK-u 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 2021. u Sustav je bilo uključeno 28 udruženih autoklubova, 7 trgovačkih društava u vlasništvu autoklubova ili HAK-a, 73 ugovorna 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 191 specijalno vozilo za uklanjanje i prijevoz oštećenih ili vozila u kvaru. Nastavljen je proces obnavljanja voznog parka udruženih autoklubova i HAK-a s ukupno dvije pokretne radionice.

Tijekom 2021. obavljeno je ukupno 22.701 usluga dijagnoze i otklona kvara vozila na cesti što predstavlja povećanje od 8,0% broja navedenih usluga u odnosu na podatak iz 2020. Također, obavljeno je ukupno 35.492 usluge uklanjanja/prijevoza vozila, što predstavlja povećanje od 21,7% predmetnih usluga u odnosu na podatak iz 2020. Time je ukupno povećanje broja osnovnih usluga u odnosu na 2020. iznosio 15,9%, s ukupno izvršenih 58.193 usluge.



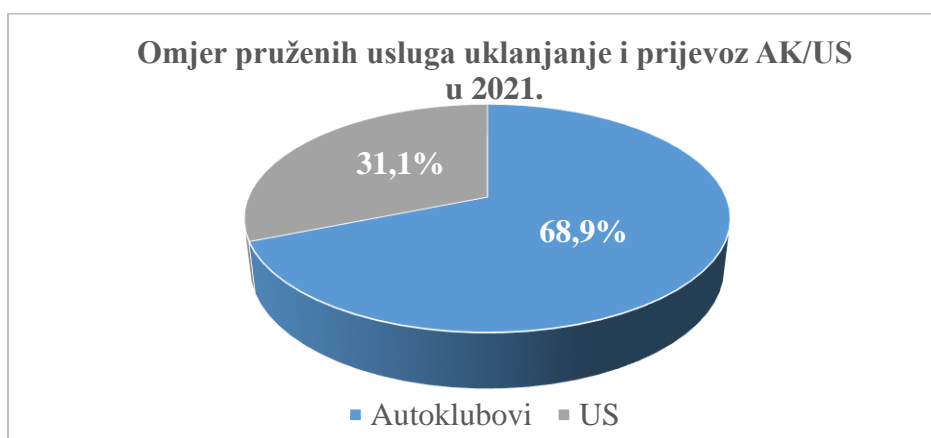
Usporedni pregled pruženih usluga otklona kvara na cesti po pružateljima usluga u 2021. u odnosu na 2020. prikazan je sljedećom tablicom:

Pružene usluge otklona kvara na cesti					
	Autoklub	HAK	US	AK / HAK / US	Ukupno
2020.	18.981	1.406	664	90,1% / 6,7% / 3,2%	20.981
2021.	20.228	1.564	909	89,1% / 6,9% / 4,0%	22.701
Razlika u % 2020./2021.	+6,9%	+11,2%	+31,0%	-	+8,0%

Usporedni pregled pruženih usluga uklanjanja i prijevoza vozila po pružateljima usluga u 2021. u odnosu na 2020. prikazan je sljedećom tablicom:

Pružene usluge uklanjanja i prijevoza vozila				
	AK	US	AK / US	Ukupno
2020.	21.549	7.605	73,9% / 26,1%	29.154
2021.	24.408	11.036	68,9% / 31,1%	35.444
Razlika u % 2020./2021.	+13,3%	+45,1%	-	+21,6%

I 2021. je nastavljen trend davanja prava prvenstva kapacitetima udruženih autoklubova u domeni uklanjanja i prijevoza vozila, a sve u skladu s raspoloživim kapacitetima, geografskom rasporedu voznog parka i broju radnika u Sustavu. Tako je udio pruženih usluga autoklubova u 2021. iznosio 68,9%.



Kao i prethodnih godina, najveći je broj pruženih usluga članovima HAK-a i udruženih autoklubova te isti iznosi 38.074 usluge (65,4% od ukupnog broja usluga). Taj broj je veći u odnosu na broj usluga pruženih u 2020. kada je broj pruženih usluga članovima iznosio 35.938 (71,6% od ukupnog broja usluga). Članovi HAK-a i udruženih autoklubova najčešće su koristili pogodnosti uklanjanja i prijevoza vozila (21.812), dok su usluge otklona kvarova koristili 16.262 puta. Od ostalih kategorija korisnika ističu se nečlanovi s 8.759 usluge (15,1%) i korisnici vozila u mobilnom jamstvu (ARC) s 5.951 (10,2%).

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 novih radnika u Sustavu organizirana su tri pripremna seminarra tijekom 2021.

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 2021. bila je vrlo zahtjevna zbog okolnosti oko pandemije bolesti COVID-19. Upravo zbog važnosti informacija iz Informativnog centra HAK-a tijekom cijele godine obujam posla bio je 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.

Iako je zbog problema po pitanju širenja bolesti COVID -19 dio poslova Informativnog centra organiziran na način da su djelatnici svoje zadaće obavljali dijelom iz sjedišta HAK-a, a dijelom od kuće, može se konstatirati da ni u jednom trenutku nije došlo do prekida rada. Posebno je potrebno naglasiti da ni u jednom trenutku nije prekinuto javljanje na nacionalnim i lokalnim radijskim postajama, te su se svi poslovi informiranja vozača obavljali bez prekida.

Ljetna turistička sezona, koja je bila značajno bolja nego prethodne 2020., odrađena je bez većih poteškoća uz potrebne prilagodbe. Izvjestitelji su svoja izvješća davali na stranim jezicima na nacionalnoj mreži Hrvatskog radija, ažurirali 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
		Proširivanje mreže mehaničarskih servisa/radionica	-		udruženi autoklubovi, ugovorni suradnici, partneri na nacionalnoj razini		Zaključivanje ugovora o suradnji	1.3	Djelomično (u tijeku)
		Sudjelovanje na natjecanju mehaničara FIA regije I i ARC-ovog programa treniranja trenera	Sporazum s FIA, Sporazum s ARC Europe		FIA	E	Plasman na natjecanju	1.4	U potpunosti
		Edukacija ljudskih resursa: - radnici Službe tehničke pomoći HAK-a - ostali radnici u sustavu SPI	Pravilnik o pružanju usluga teh. pomoći vozačima na cesti, ugovor s ARC-om		ARC Europe, Sektor članstva, HAK-Usluge d.o.o.	E I E	Educirani ljudski resursi	1.5	U potpunosti
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
		Edukacija ljudskih resursa - Provođenje lektorskih i jezičnih vježbi izvjestitelja	-		HRT – lektorska služba		Educirani ljudski resursi	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.

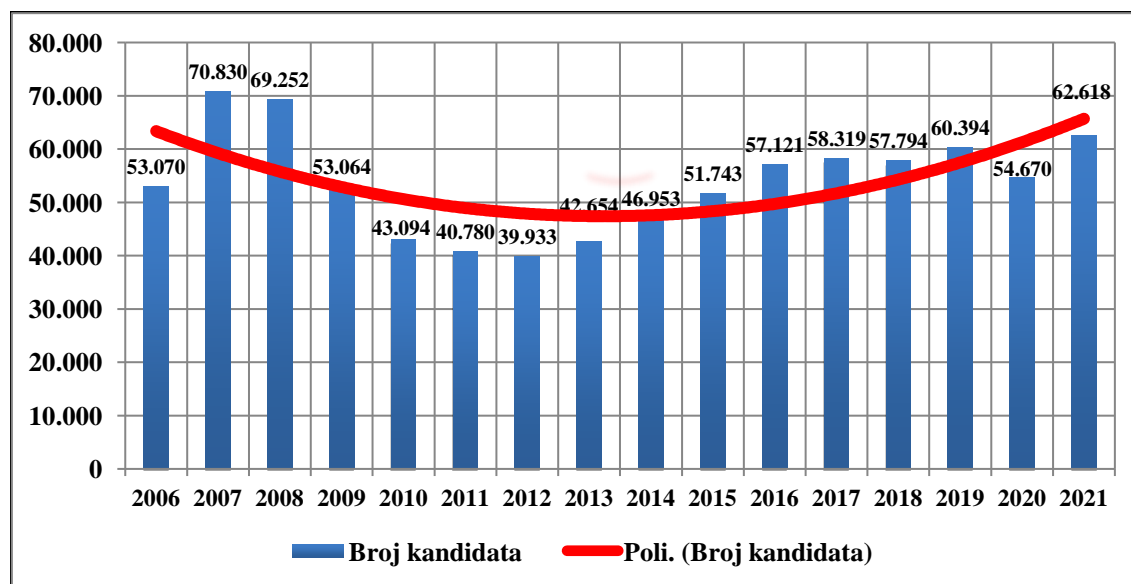
Najvažnije javne ovlasti HAK-a temeljem Zakona o sigurnosti prometa na cestama su sljedeće:

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

Provođenje vozačkih ispita

HAK je od 4. siječnja 2021. započeo audio i video snimanje tijekom provedbe vozačkih ispita iz nastavnog predmeta Upravljanje vozilom. Sustav snimanja provedbe vozačkih ispita uspješno je implementiran. Unaprjeđenje sustava provedbe vozačkih ispita uvođenjem audio i video snimanja omogućilo je između ostaloga kvalitetniji i transparentniji način provedbe ispita, izravan uvid kandidata za vozače u audio i video snimke ispita te ujednačavanje standarda i kriterija provedbe vozačkih ispita.

Tijekom 2021. ukupan broj kandidata koji su u cijelosti položili vozački ispit iznosio je 62.618, kao što je vidljivo u grafičkom prikazu trenda broja kandidata od 2006. do 2021.



Tijekom 2021. u odnosu na 2020. vozački ispit u cijelosti položilo je 7.948 kandidata više, što predstavlja povećanje od 14,5%.

Provedeno je 114.227 ispita iz nastavnog predmeta PPSP, 64.079 ispita iz nastavnog predmeta PPP i 115.344 ispita iz nastavnog predmeta UV.

PREDMETI	UKUPAN BROJ PROVEDENIH ISPITA		
	2021.	2020.	2021./2020. (p.b.)
PPSP	114.227	103.247	+ 10,63
PPP	64.079	60.075	+ 6,67
UV	115.344	99.778	+15,60

U usporedbi ukupnog broja provedenih ispita 2021./2020., broj provedenih ispita u 2021. iz nastavnog predmeta:

- PPSP veći je za 10,63 postotna boda,
- PPP veći je za 6,67 postotnih bodova,
- UV veći je za 15,60 postotnih bodova.

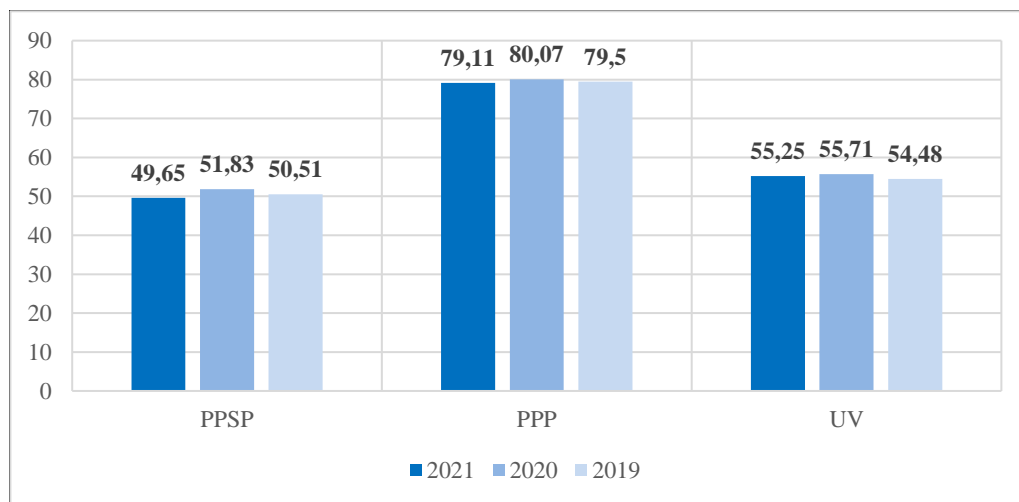
Od ukupnog broja ispita iz predmeta UV (115.344), njih 96.346 ili 84,60 % se odnosi na B kategoriju. Zatim 5.647 ili 4,90% se odnosi na A kategoriju, 5.244 ili 4,55% se odnosi na C kategoriju, 2.417 ili 2,10% se odnosi na CE kategoriju, 1.844 ili 1,60% se odnosi na A2 kategoriju, 1.394 ili 1,20% se odnosi na A1 kategoriju, 375 ili 0,33% se odnosi na D kategoriju, 367 ili 0,32% se odnosi na BE kategoriju, 201 ili 0,17% se odnosi na AM kategoriju, 177 ili 0,15% se odnosi B96 kategoriju, 9 ili 0,01% se odnosi na C1E kategoriju i 25 ili 0,02% se odnosi na C1 kategoriju.

Ukupna prosječna prolaznost na vozačkim ispitima 2021. (odnosi se na sve kategorije vozila i broj polaganja ispita iz pojedinog nastavnog predmeta), po nastavnim predmetima iznosila je:

- iz PPSP - 49,65%, što je za 0,86 postotnih bodova manje u odnosu na 2019.;
- iz PPP - 79,11%, što je za 0,39 postotnih bodova manje u odnosu na 2019.;
- iz UV - 55,25%, što je za 0,77 postotnih bodova veće u odnosu na 2019.;

U usporedbi s ukupnom prosječnom prolaznošću 2020., prolaznost po nastavnim predmetima:

- iz PPSP manja je za 2,18 postotnih bodova,
- iz PPP manja je za 0,96 postotnih bodova,
- iz UV manja je za 0,46 postotnih bodova.



Ukupna prosječna prolaznost na vozačkim ispitima 2021. iz nastavnog predmeta PPSP na računalu (R) i na obrascu (O) iznosi:

- na računalu 50,97% (2020: 53,47%),
- na obrascu 46,41% (2020: 48,36%).

Usporedbom prosječne prolaznosti 2021. u odnosu na 2020. uočava se smanjenje prolaznosti na računalu za 2,50 postotnih bodova te smanjenje prolaznosti na obrascu za 1,95 postotnih bodova.

Stručni nadzor nad radom stanica za tehnički pregled vozila

Niti tijekom 2021. 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 duži niz 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 2021. obavljeno je ukupno 2.271.201 redovnih tehničkih pregleda vozila, što predstavlja povećanje od 3,4% u odnosu na ukupno 2.195.588 obavljenih redovnih tehničkih pregleda vozila u 2020.

Analizirajući stanje tehničke ispravnosti vozila u 2021., 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, 2021. – 14,9 godina), te stavljajući ga u korelaciju s paralelnim trendom pada utvrđene tehničke neispravnosti vozila (2019. - 21,9%, 2020. - 20,3%, 2021. – 19,7%), 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 i tijekom 2021. 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 2021. aktivno (registrirano) je bilo 398 autoškola, dok ih je tijekom 2020. aktivno bilo 385. 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.

I tijekom 2021. 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 2021. bilo je aktivno 139 ispitnih mjesta u sklopu stanica za tehnički pregled vozila. Tijekom 2021. u Republiku Hrvatsku uneseno je i uvezeno 88 630 vozila što je za 11% više nego prethodne godine kada je taj broj iznosio 79.669 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 2021. više od 84.000 vozila bilo rabljeno.

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	Izvješća o izvršenim stručnim nadzorima nad radom STP, godišnja analiza rada STP u kontekstu utvrđenih nepravilnosti, analiza ujednačenosti kriterija za utvrđivanje tehnički neispravnih vozila, Bilten	1.1	U potpunosti					
		Potvrđivanje akreditacije za 2021. prema normi za nadzorne ustanove	HRN EN ISO/IEC 17020:2012							Hrvatska akreditacijska agencija (HAA)	E	Izvješće (pozitivno) o ocjeni dokumentacije vodećeg ocjenitelja HAA, Potvrda o akreditaciji	1.2	U potpunosti
		Provođenje preventivno-sigurnosne akcije "Dani tehničke ispravnosti vozila"	Nacionalni program sigurnosti cestovnog prometa 2021. - 2030.											
2.	Stručni nadzor nad radom autoškola	Provođenje redovnih stručnih nadzora sukladno mjesečnim planovima, te izvanrednih stručnih nadzora po potrebi	Pravilnik HAK-a o stručnom nadzoru nad radom autoškola	Služba stručnih nadzora - Stručni nadzor nad radom autoškola	MUP	E	Izvješća o izvršenim stručnim nadzorima nad radom autoškola, godišnja analiza rada autoškola u kontekstu utvrđenih nepravilnosti	2.1	U potpunosti					
3.	Utvrđivanje sukladnosti pojedinačno pregledanog vozila (homologacija vozila)	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	Organizacija osposobljavanja ispitivača	3.1	U potpunosti					
		Nadziranje rada ispitnih mjesta	Ugovor HAK/CVH		-		Godišnja analiza rada ispitnih mjesta u kontekstu utvrđenih nepravilnosti	3.2	U potpunosti					
		Informiranje javnosti			Državni zavod za mjeriteljstvo, CVH		Redovno informiranje	3.3	U potpunosti					

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	E I	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	U potpunosti

PROCESI U PODRŠCI POSLOVANJU

Sukladno unutarnjem 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 te je olakšao svakodnevno izvršavanje svih zadanih aktivnosti.

FINANCIJSKI I KNJIGOVODSTVENI POSLOVI

U Službi financija i računovodstva tijekom 2021. 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.

Proveden je javni natješćaj za odabir revizora financijskih izvješćaja za razdoblje tri poslovne godine (2021., 2022. i 2023.) te je ugovor sklopljen s novom revizorskom kućom, trgovaćkim drušćvom BDO Croatia d.o.o.

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 *sistemske 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 rješćenja 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 rješćenja, aplikacije za autoškole i prijavu kandidata...) te zaposlenici Stručne službe HAK-a koriste niz internih aplikativnih rješćenja za svakodnevno operativno poslovanje. U informacijskom sustavu HAK-a obavljaju se poslovi razvoja, dorada i održavanja tih programskih rješćenja i aplikacija, a trenutno je njih oko 60 razlićitih sustava u primjeni.

Većina programskih rješćenja i aplikacija razvija se i održava potpuno samostalno, kapacitetima unutar ove službe, dok se dio rješćenja izrađuje po modelu da određene poslove u projektom zadatku obavlja vanjski ugovorni partner, a drugi dio poslova interni tim. Najmanji broj od rješćenja eksternaliziran je u potpunosti na vanjskog dobavljaća, a takvih oblika suradnje u 2021. nije bilo.

Na planu razvoja softverskih rješćenja u 2021. posebno se izdvajaju poslovi opisani u nastavku teksta.

S prvim radnim danom u godini započela je puna primjena audio-vizualnog snimanja vozaćkih ispita iz predmeta Upravljanje vozilom posredstvom tehnićkog rješćenja – prometnih kamera.

Stoga je tablet-aplikacija koju od 2019. u svom radu obavezno koriste ovlaštteni ispitivači doradena s funkcionalnostima upravljanja prometnom kamerom u vozilu, regionalni ispitni centri opremljeni su s podatkovnim poslužiteljima ukupnog kapaciteta za pohranu snimki od 368 terabajta (dostatno za čuvanje snimki svih vozačkih ispita godinu dana, sukladno zakonskoj obavezi) te je izrađena programska podrška za prijenos snimki vozačkih ispita s pojedinačnih memorijskih kartica na koje snima prometna kamera na podatkovne poslužitelje u regionalnim ispitnim centrima. Izrađena je središnja aplikacija za rukovodeće osobe Sektora za vozače, za pretraživanje i pregled snimki vozačkih ispita, a aplikacija je učinjena dostupnom i za to ovlaštenim predstavnicima Službe za sigurnost cestovnog prometa Ministarstva unutarnjih poslova.

Započeta je izrada nove, moderne programske platforme za polaganje teoretskog dijela vozačkog ispita iz predmeta Prometni propisi i sigurnosna pravila (PPSP), u zamjenu za dotrajalo postojeće rješenje koja datira iz 2008. Po završetku izrade, nova programska platforma omogućiti će i polaganje tog dijela vozačkog ispita posredstvom mobilnih uređaja – tablet-računala, za što se u budućnosti predviđa nabava posebnih „mobilnih učionica“ HAK-a.

Projektirale su se i planirale potrebne izmjene informacijskog sustava, aplikacija i procesa vezanih za moguće preuzimanje od strane HAK-a poslova izdavanja prve vozačke dozvole novim vozačima.

Na planu podrške Sektoru članstva, a temeljem raskida poslovne suradnje između HAK-a i Erste Card Cluba d.o.o. po osnovi zajedničke kartice Diners-HAK, krajem 2021. uz postavljen visok prioritet na ovaj vremenski osjetljiv zadatak, implementirane su funkcionalnosti promjene poslovnih procesa kako bi se osiguralo da HAK u okviru novih okolnosti po prvi puta pismima izravno kontaktira zajedničke Diners-HAK članove te im ponudi nastavak članstva u HAK-u, a uz pismo za obnovu članstva odmah pošalje i člansku iskaznicu. Proces obraćanja članovima pismima, e-mailom i SMS porukama u potpunosti je automatiziran u odnosu na bazu podataka zajedničkih članova te uključuje izravnu integraciju s tiskarama u smislu tiskanja i personalizacije pisama i članskih iskaznica, te izrade i dostave poklon-bonova za gorivo onima koji prihvate ponudu za obnovu članstva.

Vezano za poslove tehničke pomoći, na inicijalni zahtjev i temeljem potreba HAK-Usluga d.o.o. u B2B segmentu poslovanja dovršena je cjelokupna integracija sa sustavom SPARX principala ARC Europe te su implementirani svi moduli rješenja SPARX. Time se HAK integrirao s pružateljem ARC Europe u B2B segmentu, ali je ujedno odradio i sve potrebne pripreme za integraciju s drugim nacionalnim autoklubovima u B2C segmentu. Ovim rješenjem omogućuje se automatizacija poslovnih procesa izravnom razmjenom strukturiranog seta podataka o predmetima pomoći na cesti između informacijskih sustava dvaju nacionalnih autoklubova, odnosno principala ARC Europe i autokluba izvršitelja usluge, što predstavlja velik napredak u odnosu na dosadašnju razmjenu tih podataka e-mailom ili faksom u prethodnim razdobljima.

Realizirana je automatska razmjena podataka između Centra za vozila Hrvatske d.d. i HAK-a putem koje HAK sada izravno s jedinstvenog mjesta dobiva sve potrebne financijske podatke o količini i iznosu naplaćenih naknada u procesima tehničkih pregleda i registracije vozila (TPR), što za rezultat skraćuje vrijeme potrebno djelatnicima Službe financija i računovodstva da pripreme izlazne račune vezane za TPR naknade s nekoliko dana posla, na svega nekoliko sati.

Sustav videonadzora prometnica u 2021. obnovljen je na trima trajektnim pristaništima na sjevernom Jadranu, a novi je sustav videonadzora instaliran odmah po svečanom otvaranju novog međunarodnog graničnog prijelaza Svilaj s Bosnom i Hercegovinom.

Nastavljena su daljnja ulaganja u računalnu mrežu i poslužiteljsku (serversku) infrastrukturu. Tijekom 2021. informacijski sustav HAK-a, koji se u cijelosti opslužuje iz systemske prostorije u sjedištu HAK-a u Zagrebu nije imao zabilježenih nedostupnosti, odnosno prekida rada usluga.

Uz navedeno, Služba informacijskih tehnologija pružala je i podršku svim drugim dijelovima informacijskog sustava i poslovnim procesima te su na nizu sustava izvršene manje nadogradnje i prilagodbe.

LJUDSKI RESURSI I OPĆI POSLOVI

Tijekom 2021. u Odjelu ljudskih resursa i općih poslova obavljali su se poslovi za potrebe svih sektora poput poslova održavanja poslovnih objekata, pisarnice i pismohrane, kadrovskih poslova, izdavanja narudžbi za nabavu imovine, roba i usluga, brige o voznom parku, poslova dostave, zaštite od požara i slično. 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 2021. te usporedba sa stanjem na isti dan 2020.

Rb.	Organizacijska cjelina	Broj zaposlenika 31.12.2021.	Broj zaposlenika 31.12.2020.	Razlika
1.	Glavni ured	19	19	0
2.	Sektor članstva	22	22	0
3.	Sektor tehničke pomoći i informacija	49	50	-1
4.	Sektor stručnih nadzora i utvrđivanja sukladnosti vozila	20	21	-1
5.	Sektor za vozače	71	71	0
6.	Sektor podrške poslovanju	35	37	-2
U K U P N O		216	220	-4

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 2022.	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	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	Programi rada		Sektor članstva Sektor tehničke pomoći i informacija		Omogućen kvalitetniji rad na učlanjivanju i davanju usluga SPI	3.2	U potpunosti
		Uvođenje standarda ISO 27001:2013 za upravljanje informacijskom sigurnošću	Politika i pravilnici informacijske sigurnosti		Služba IT i vanjski izvršitelji (konzultant)	I, E	Certificiranje	3.5	Djelomično (u tijeku)

DRUŠTVA U VLASNIŠTVU HAK-A

HAK-USLUGE d.o.o.

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 2021. u Društvu je bilo 11 zaposlenih radnika na neodređeno vrijeme i dvoje zaposlenih na određeno vrijeme, što je jedan radnik više u odnosu na 2020.

U poslovnoj 2021. društvo HAK-USLUGE d.o.o. 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 nastavka utjecaja bolesti COVID-19 uz uvođenje novih tehnologija u segmentu usluga pomoći na cesti i jamstva mobilnosti. Ostvaren je pozitivan rezultat poslovanja, prvenstveno zbog puno bolje ljetne sezone od očekivanja (broj intervencija bio je gotovo na razini 2019.), novo zaključenih ugovora i rasta u pojedinim ugovorima iz osnovne djelatnosti.

Nastavljen je 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. Društvo HAK-USLUGE d.o.o. je sudjelovalo na natječajima i zaključilo ugovore za uklanjanje vozila s dionica pod upravljanjem HAC-a i BINA Istre, te je osvojilo natječaj za usluge pomoći na cesti u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koji je objavila INA d.d. za svoje korisnike u „loyalty programu“, sa zaključenjem ugovora početkom 2022. Također, nakon uspješnih pregovora, zaključena je suradnja u domeni usluga pomoći na cesti i jamstva mobilnosti s društvima Move On mobility solutions d.o.o., koja posluje u sklopu Grand Automotive grupe i Car Fleet Management d.o.o. koja posluje u sklopu Auto Benussi grupe.

U sjedištu društva HAK-USLUGE d.o.o. u Kutini, nastavljeno je pružanje usluga u servisnoj radionici za korisnike članskih pogodnosti HAK-a, kao i obavljanje poslova pomoći na cesti, a od svibnja 2021. pokrenute su komercijalne usluge autoservisa („brzi servis“) za sve zainteresirane korisnike, s ugradnjom dodatne opreme (npr. valjci za ispitivanje kočnica) i usklađivanjem sa strogim zahtjevima za zaštitu okoliša (ekološko zbrinjavanje otpada).

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.

Cijela 2021. obilježena je rastom prodaje novih vozila u Republici Hrvatskoj (povećanje od cca 25% u odnosu na 2020.), no i dalje je ograničena zbog nedostatka elektroničkih dijelova potrebnih za proizvodnju nekih od ključnih dijelova vozila. Rast je prvenstveno rezultat narudžbi većih flota vozila za rent-a-car kuće, ministarstva, državna trgovačka društva i ostale pravne osobe, te otvaranja prodajnih salona nakon drastičnih zatvaranja tijekom početka utjecaja epidemije bolesti COVID-19 u ožujku 2020. S obzirom na prisutnost brojne

konkurencije i lošeg stanja gospodarstva, element cijene pružanja usluga pomoći na cesti ostao je 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 2021. ponovno je obilježeno negativnim utjecajem epidemije bolesti COVID-19, pa je društvo godinu završilo s ukupnim prihodima od 9.266.726,02 kuna i rashodima od 8.679.673,55 kuna. Prihodi su u odnosu na 2020. porasli za 17 %, a rashodi za 25 %. Dobit prije oporezivanja za poslovnu godinu 2021. iznosi 587.052,47 kuna.

HAK RENT A CAR d.o.o.

HAK i udruženi autoklubovi su osnovali društvo HAK Rent a car d.o.o. Zagreb, Marijana Derenčina 20, sa zadatkom iznajmljivanja vozila.

Osnivači Društva su:

1. HRVATSKI AUTOKLUB, Avenija Dubrovnik 44, Zagreb
2. HRVATSKI AUTOKLUB TEMELJNI AUTOKLUB "VARAŽDIN", Gospodarska 58, Varaždin
3. AUTOKLUB VINKOVCI, Josipa Matasovića 1, Vinkovci
4. AUTOKLUB "PAZIN" PAZIN, Družbe Ćirila i Metoda 3, Pazin
5. AUTOKLUB RIJEKA, Dolac 11, Rijeka
6. AUTO-MOTO KLUB „SLAVONAC“, Sv. L. B. Mandića 48, Osijek
7. AUTO MOTO KLUB „KRIŽEVCI“, Zagrebačka ulica 33, Križevci
8. AUTO - KLUB KOPRIVNICA, Starogradska 45, Koprivnica
9. HAK-USLUGE d.o.o., Vinkovačka 3, Kutina
10. AUTOKLUB SIGET, Siget 17, Zagreb
11. AUTO KLUB "SPLIT", Šegedinova 2, Split

Uz razvoj članskih pogodnosti i proširenje postojećih usluga HAK-a i udruženih autoklubova, usluga standardnog dugoročnog i kratkoročnog najma vozila je ponuđena svim zainteresiranim klijentima.

Društvo HAK Rent a car d.o.o. je postalo operativno 20. ožujka 2021. godine i počelo je ostvarivati prihode od iznajmljivanja vozila. Udruženi autoklubovi koji su počeli nuditi uslugu iznajmljivanja vozila su HAK Temeljni Autoklub Varaždin, Autoklub Vinkovci, Autoklub Pula-Rovinj, Autoklub Rijeka, Autoklub Zadar, Autoklub Siget i Autoklub Split. Usluga iznajmljivanja vozila pružala se i u sjedištu Hrvatskog autokluba, na adresi Avenija Dubrovnik 44, Zagreb. U društvu su zaposlene tri osobe koje se nalaze u sjedištu društva u Zagrebu, Marijana Derenčina 20.

Društvo HAK Rent a car d.o.o. je u ožujku 2021. godine nabavilo 40 novih vozila u vlasništvu, u koje je uložilo iznos od 4.466.398 kuna, a koja su raspoređena na osam lokacija, s dodatnom dostavom na pet lokacija zračnih luka (Zagreb, Split, Zadar, Rijeka i Pula). Struktura vozila je izabrana prema planiranim potrebama za 2021. Ovisno o potrebama posla i upitima, vozila su se raspoređivala prema potrebama rezervacija i modela vozila.

Prva četiri operativna mjeseca ponude nove usluge su bila usmjerena na povećanje prepoznatljivosti novog društva i proširenje mogućnosti priljeva rezervacija. Društvo HAK Rent a car d.o.o. je rezervacije zaprimalo putem različitih prodajnih kanala, od kojih su najveći

CarJet (internet broker) i HAK kontaktni centar. Značajan broj rezervacija je pristizao i putem direktnih prodajnih kanala, HAK rent a car web stranice, te upita za zamjenska vozila (ARC – HAK USLUGE d.o.o.).

Predsezonski period je bio obilježen prilagođavanjem društva HAK Rent a car d.o.o. u postojeću strukturu autoklubova i prisutnim problemima restrikcija vezanih uz COVID-19, te blokadom predsezonskih dolazaka, posebno avionskih gostiju.

Tijekom 2021. provedena je edukacija svih postojećih djelatnika unutar autoklubova i kompletan uvod i asistiranje u pružanju usluge, uz mogućnost samostalnijeg i bržeg pružanja nove usluge u okviru postojećih zaduženja u udruženim autoklubovima. Edukacijom je obuhvaćeno sve potrebno teoretsko i praktično znanje vezano uz djelatnost iznajmljivanja vozila, vođenje svih potrebnih evidencija po lokacijama i tehničke pripremljenosti vozila.

Provedene su marketinške aktivnosti na lokalnoj i nacionalnoj razini kako bi se povećala prepoznatljivost društva HAK Rent a car kao novog brenda. Kreirani su osnovni modeli prepoznatljivosti imena HAK Rent a car koji se odnose na boju, logo, motive i font. Svi potrebni reklamni materijali i oznake su postavljeni na svim operativnim lokacijama autoklubova, kao i u Zračnoj luci dr. Franjo Tuđman Zagreb u prostorima za čekanje prtljage i glavnom predvorju u prostoru dolazaka. Osim nacionalne i lokalne tiskovne kampanje, uloženo je u digitalno oglašavanje u kampanjama za prostor Republike Hrvatske i ciljanih zemalja EU.

Zaključno, poslovanje društva HAK Rent a car d.o.o. u 2021. obilježeno je utjecajem epidemije bolesti COVID-19 i stvaranjem vlastitog tržišnog udjela na tržištu iznajmljivanja vozila. Društvo HAK Rent a car d.o.o. je poslovnu 2021. godinu završilo s ukupnim prihodima od 1.364.725 kuna i ukupnim rashodima od 2.624.441 kuna odnosno s gubitkom od 1.259.716 kuna.