



**IZVJEŠĆE**  
**O IZVRŠENJU PROGRAMA RADA**  
**HRVATSKOG AUTOKLUBA**  
**ZA 2023.**



**Zagreb, ožujak 2024.**

## IZVJEŠĆE

### O IZVRŠENJU PROGRAMA RADA HRVATSKOG AUTOKLUBA ZA 2023.

#### UVOD

Protekla 2023. je već četvrta godina u nizu u kojoj se kontinuirano nastavlja globalna sigurnosna i gospodarsko-ekonomska kriza odnosno svjetska nestabilnost na svim razinama. Nakon 2020. i 2021. koje su bile obilježene pandemijom bolesti COVID 19 i svim posljedicama protupandemijskih mjera, 2022. i 2023. obilježene su velikim ratnim sukobima, agresijom Rusije na Ukrajinu koja traje od početka 2022. i sukobom Izraela i Palestinaca koji traje od jeseni 2023. Ovi ratni sukobi, iako lokalnog karaktera, imaju snažan globalan negativni utjecaj. Nažalost, radi se o toliko opasnim sukobima da postoji potencijal i da se pretvore u mnogi širi (pa i svjetski) sukob, što bi imalo katastrofalne globalne posljedice. Sve su to razlozi zbog kojih je protekla godina bila obilježena velikim gospodarsko-ekonomskim izazovima, globalnom energetsom krizom i velikom inflacijom, koja je pogodila i cijelu Euro zonu.

Hrvatski autoklub (u nastavku teksta: HAK), je sredinom 2023. imao i vlastitu veliku sigurnosno-informatičku krizu, koja je mogla imati snažan utjecaj na rad cijele asocijacije. Riječ je o ozbiljnom profesionalnom kibernetičkom napadu (koji je izveden iz inozemstva, od strane jedne od najopasnijih skupina kibernetičkih kriminalaca), iz lipnja prošle godine čije su negativne posljedice, brзом reakcijom vlastitih informatičkih stručnjaka i u koordinaciji s vanjskom informatičkom podrškom, minimizirane, te je puni oporavak, praktički bez ikakvih trajnih ozbiljnih posljedica, ostvaren u rekordnom roku. Više informacija o ovom događaju dano je u nastavku ovog Izvešća.

Unatoč općoj nestabilnoj globalnoj situaciji i nizu izazova u kontekstu nacionalnog gospodarstva, protekla 2023. je za HAK bila izrazito uspješna poslovna godina u praktički svim poslovnim procesima.

Činjenica koja je možda i najbitnija za cijelu asocijaciju HAK-a jest da je članstvo još jednom pokazalo izrazitu veliku otpornost, pa i na izazove koji su obilježili proteklu godinu. Prvi veliki izazov proizašao je iz prestanka ugovora o zajedničkom članstvu HAK-a i Erste Card Club-a (tzv. zajedničko HAK-Diners članstvo). Zajedničko HAK-Diners članstvo je krajem 2023. u potpunosti je prestalo (riječ je o cca 25.000 zajedničkih članova koliko ih je bilo na početku 2020., kad su pregovori o okončanju suradnje s Erste Card Clubom započeli), a posljedice prestanka poslovne suradnje praktički se nisu osjetile u smislu smanjenja ukupnog broja članova asocijacije. Drugi veliki izazov predstavljalo je povećanje iznosa članarine za sve članske modele koje je u primjeni od 1. lipnja prošle godine. Kao i u slučaju HAK-Diners zajedničkog članstva, uslijed dobre pripreme koje su provedene, povećanje iznosa članarina za sve članske modele nije dovelo do smanjenja ukupnog broja članova naše asocijacije.

Što se tiče sustava tehničke pomoći HAK-a zabilježen je porast sveukupnog broja pruženih usluga tehničke pomoći. No, europski trendovi u smislu povećanja broja usluga prijevoza vozila uz istovremeno smanjenje broja usluga otklona kvara pojavili su se i u sustavu tehničke pomoći HAK-a. Također, sve su veći izazovi glede spremnosti određenog broja udruženih autoklubova za pružanje usluga tehničke pomoći s obzirom na probleme s potrebnim brojem stručne radne snage, što je također globalni izazov.

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, povećanje broja uvezenih i unesenih vozila kod kojih je utvrđena sukladnost homologacijskim propisima, kao i povećanje broja provedenih vozačkih ispita u odnosu na 2022.

Također, tijekom 2023. kontinuirano su provedeni svi edukativni programi iz područja prometne preventive. Posebno valja istaknuti činjenicu da je krajem 2023. nabavljen novi simulator prevrtanja.

Nadalje, ono što je izrazito bitno za cijelu asocijaciju HAK-a jest da su tijela upravljanja HAK-a i tijekom 2023. 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.

Vrlo je važno napomenuti da je Upravni odbor HAK-a početkom protekle 2023. donio odluku o izmjenama i dopunama općeg akta koji definira unutarnji ustroj i sistematizaciju radnih mjesta Stručne službe, čime su dodatno optimizirani poslovni procesi, kako u smislu organizacijskog smještaja tako i u smislu organizacijske strukture te broja radnih mjesta odnosno broja izvršitelja.

**Kao zaključak za 2023. može se konstatirati da je HAK izvršio praktički sve operativne zadatke koji su planirani za izvršenje. Na taj način HAK je potvrdio svoju punu operativnu funkcionalnost u svim djelatnostima i procesima kojima se bavi, kako na nacionalnoj tako i na međunarodnoj razini. Kada se tome pridoda i dodatno jačanje financijske stabilnosti asocijacije koje je ostvareno i tijekom 2023., s obzirom na veliki višak prihoda nad rashodima, neosporno proizlazi da je iza HAK-a vrlo uspješna poslovna godina, kao i da postoje opravdana očekivanja za izrazito dobre poslovne rezultate i u sljedećoj 2024. godini.**

## **RAD TIJELA HRVATSKOG AUTOKLUBA**

### **SKUPŠTINA HRVATSKOG AUTOKLUBA**

Tijekom 2023. održane su dvije redovne sjednice Skupštine HAK-a, kao najvišeg tijela upravljanja udrugom. Svečana sjednica Skupštine HAK-a povodom Dana HAK-a održana je 6. lipnja 2023. Prva redovna sjednica Skupštine HAK-a održana je 6. travnja 2023. u sklopu koje je usvojeno Izvešće o izvršenju Programa rada HAK-a za 2022., Izvešće o izvršenju Financijskog plana HAK-a za 2022. te Izvešće Nadzornog odbora HAK-a. Druga redovna sjednica Skupštine HAK-a održana je 28. prosinca 2023. na kojoj je usvojen Program rada HAK-a za 2024. te Financijski plan HAK-a za 2024.

### **UPRAVNI ODBOR**

Upravni odbor HAK-a održao je tijekom 2023. ukupno devet 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 2023. Nadzorni odbor HAK-a održao je četiri sjednice. Na prvoj sjednici održanoj u 2023. Nadzorni odbor je raspravljao o Financijskim izvješćima HAK-a za 2022., Financijskom planu HAK-a za 2023. i Izvješću o radu Nadzornog odbora HAK-a u 2022. Nadzorni odbor tijekom godine raspravljao je o izvršenju Financijskog plana HAK-a za svaki kvartal 2023., 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 2023. 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 2023. 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 2023. u udruženim autoklubovima i HAK-u zabilježen je sveukupni broj od 225.861 korisnika članskih pogodnosti (objedinjenih redovnih članova HAK-a i udruženih autoklubova kao i broja sudionika programa „Moje prvo članstvo“), što je pad od 0,9% (2.048 korisnika) u odnosu na dan 31. prosinca 2022. kada je broj korisnika članskih pogodnosti bio 227.909. Također, na dan 31. prosinca 2023. u udruženim autoklubovima i Hrvatskom autoklubu zabilježen je sveukupni broj od 199.722 članova s plaćenom članarinom (objedinjenih redovnih članova HAK-a i udruženih autoklubova), što je pad od 0,1% (275 članova) u odnosu na dan 31. prosinca 2022., kada je broj članova s plaćenom članarinom bio 199.997. **Dakle, nominalno, riječ je o stagnaciji broja članova s plaćenom članarinom, no ako se u obzir uzmu izazovi koji su prethodno navedeni (prestanak zajedničkog HAK-Diners članstva i povećanje naknada za članske modele), jasno je da su rezultati članstva u prošlog godini više nego dobri.**
- U cilju postizanja održive mobilnosti i povećanja sigurnosti članova i drugih vozača, HAK je tijekom 2023. nastavio realizirati program razvoja sustava tehničke pomoći i oslanjati se prvenstveno na vlastite potencijale. Tijekom godine nabavljena su tri nova specijalna vozila za uklanjanje i prijevoz oštećenih ili vozila u kvaru, za potrebe udruženih autoklubova.
- Tijekom 2023. 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 2023. 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.
- Početkom 2023. provedeno je djelomično redefiniranje unutarnjeg ustroja i sistematizacije radnih mjesta Stručne službe Hrvatskog autokluba u cilju daljnje optimizacije Stručne službe HAK-a.
- U 2023. je trgovačko društvo HAK-Usluge d.o.o. nastavilo s uspješnim poslovanjem, dok u svezi djelatnosti iznajmljivanja vozila definiran novi model poslovanja koji je usklađen s aktualnim potrebama asocijacije i stanjem na tržištu iznajmljivanja vozila, a koji će se početi primjenjivati u drugom kvartalu 2024.

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

### **PROCESI U GLAVNOM UREDU**

U Glavnom uredu tijekom 2023. 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. Zbog djelomične promjene organizacijskog ustroja Stručne službe svi poslovi informacijskih tehnologija su iz Sektora podrške poslovanju premješteni u novi Ured informatike u okviru Glavnog ureda 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.	<b>Provođenje programskih ciljeva i zadataka</b>	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, nac. autokl.	E		1.4	U potpunosti
		Suradnja s tijelima državne uprave			tijela državne uprave	E		1.5	U potpunosti
2.	<b>Unaprjeđenje legislativnog okvira iz područja sigurnosti cestovnog prometa te provođenje međunarodnih i HAK-ovih projekata iz predmetnog područja</b>	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
		iRAP	-		FPZ, MUP, HAC, Uredništvo HAK revije	E I	Izrada digitalnih karata rizika kritičnih dionica cesta	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 - 33 prijavljena filma, 80 objava u emisiji „Promet info“	2.3	U potpunosti
		Preventivno-edukativni program za osobe treće dobi „Zlatne godine“			FIA, javno - zdravstvena ustanova, Matica umirovljenika Hrvatske, udruženi autoklubovi		Održana su dva predavanja	2.4	Djelomično

		Preventivno-edukativna akcija „KLIK-Sigurnosni pojas - navika odgovornog ponašanja u prometu“			Srednje škole, MUP, MZOS, udruženi autoklubovi		Održano je 91 predavanje u 91 školi za 6.157 učenika (iz 49 gradova, uz asistenciju 20 udruženih autoklubova)	2.5	U potpunosti
		Organizacija stručnog skupa: „Europski tjedan mobilnosti“			Grad Zagreb, Fakultet prometnih znanosti, MUP, Revija HAK		Provedena organizacija stručnog skupa	2.6	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	E I	Izvješća o provedenoj internoj kontroli	3.1	U potpunosti
		Kontrola poslova tehničke pomoći - rada autoklubova i ugovornih suradnika	Pravilnik o pružanju usluga tehničke pomoći vozačima na cesti, Pravilnik o internoj kontroli HAK-a		udruženi autoklubovi, ugovorni suradnici, Sektor tehničke pomoći	E I		3.2	U potpunosti
		Kontrola izdavanja međunarodnih vozačkih dozvola i punomoći	Pravilnik o izdavanju međunarodnih vozačkih dozvola..., Pravilnik o internoj kontroli HAK-a		Sektor članstva	I		3.3	U potpunosti
		Kontrola ostalih radnih procesa HAK-a	Legislativa koja regulira predmetna područja		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 autoškola	E I	Izvješća o provedenim usavršavanjima	4.1	U potpunosti



		Provjeravanje stručne osposobljenosti djelatnika autoškola, ispitivača i stručnih nadzornika Provođenje stručnih ispita za djelatnike autoškola, ispitivače i stručne nadzornike			Povjerenstva HAK-a	I	Izvješća o provjeri stručne osposobljenosti Izvješća o provedenim stručnim ispitima	4.2 4.3	U potpunosti U potpunosti
5.	<b>Informacijske tehnologije</b>	Obavljanje redovnih poslova izrade softverskih rješenja i održavanja informatičke opreme	Odluke tijela upravljanja	Ured informatike	Svi Sektori i Uredi	I	Redovito obavljanje svih poslovnih aktivnosti	5.1	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	5.2	U potpunosti
		Uvođenje novog digitalnog telekomunikacijskog sustava umjesto postojeće klasične telefonske centrale u zgradi HAK-a	Politika i pravilnici informacijske sigurnosti		Interno te u suradnji s vanjskim partnerom	I E	Nova VoIP platforma u pogonu, za lokalnu telefoniju i Kontaktni centar	5.3	Djelomično (u tijeku)
6.	<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 šest brojeva)	6.1	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)	6.2	U potpunosti

## **Proširena informacija o kibernetičkom napadu na računalnu infrastrukturu HAK-a od lipnja 2023.**

### **Otkriće incidenta i prvi koraci**

Dana 6. lipnja 2023. s početkom u 00:52 sati vanjska aplikacija, koju HAK upotrebljava za nadzor rada svojih mrežnih stranica i drugih javno dostupnih mrežnih servisa, prijavila je slanjem poruka nadležnom osoblju Ureda informatike nastup nedostupnosti pojedinih javno dostupnih mrežnih servisa i aplikacija. Unutar 30 minuta od prve dojave o nedostupnosti, osoblje Ureda informatike spojilo se udaljenim pristupom na računalnu infrastrukturu HAK-a te pristupilo utvrđivanju okolnosti koje su dovele do nedostupnosti tih servisa te primijetili izvršavanje nepoznatih malicioznih programa, odnosno zloćudnog softvera koji kriptira datoteke na zaraženom računalu. Kao protumjeru, najprije su ugašeni zaraženi virtualni poslužitelji (serveri) na kojima se nalaze te javno izložene aplikacije, a ubrzo je primijećeno kako je kompromitacija proširena kroz cijelu domensku okolinu HAK-a, radi čega je odmah i bez odgode na daljinu ugašena kompletna računalna infrastruktura HAK-a, odnosno svi njegovi fizički i virtualni serveri, kako bi se spriječilo daljnje širenje zaraze. Dio djelatnika odmah se zaputio u prostore HAK-a na daljnje utvrđivanje okolnosti i rad na ovom incidentu, a u narednim noćnim satima pridružio se i ostatak informatičkog tima. Odmah po dolasku u prostore HAK-a, izvršeno je odspajanje HAK-a s Interneta. U jutarnjim satima prvog dana incidenta, HAK je angažirao neovisne stručnjake - društvo Infigo IS d.o.o. iz Zagreba specijalizirano za kibernetičku sigurnost, za poslove forenzičkog istraživanja ovog incidenta i sačinjavanja analize. Stručnjaci iz društva Infigo IS d.o.o. došli su u prostore HAK-a tijekom prijepodneva prvog dana incidenta i u narednih tjedan dana izuzimali dokaze, provodili istražne radnje te konačno sačinili završno izvješće o incidentu.

### **Prijave nadležnim tijelima**

U popodnevnim satima prvog dana incidenta u Odjelu za kibernetički kriminalitet Policijske uprave zagrebačke podnesena je kaznena prijava protiv nepoznatog počinitelja.

Dana 9. lipnja 2023. predstavnici HAK-a osobno su u prostorima Agencije za zaštitu osobnih podataka upoznali predstavnike Agencije s incidentom i mogućom povredom osobnih podataka, a odmah potom je podnesena i pisana prijava Agenciji o mogućoj povredi osobnih podataka. Za ovaj incident podnesena su izvješća i Zavodu za sigurnost informacijskih sustava, s obzirom na obveze HAK-a kao operatera ključne usluge informiranja javnosti o stanju u prometu, a koje proizlaze iz tada važećeg Zakona o kibernetičkoj sigurnosti operatora ključnih usluga i davatelja digitalnih usluga (Narodne novine broj: 64/2018), i istoimene Uredbe kao podzakonskog akta.

### **Oporavak sustava**

Sustav je oporavljen vlastitim kapacitetima radom djelatnika Ureda informatike HAK-a. Oporavak je bio moguć jer su pričuvne (backup) kopije podataka bile nezahvaćene djelovanjem napadačkog programa. Prva faza oporavka odnosila se na građanstvu javno dostupne servise – portal Revija HAK, mrežne stranice HAK-a, funkcionalnost mobilne aplikacije HAK-a, interaktivne karte i dr. Ova faza dovršena je u 4-5 dana od dana napada. Druga faza oporavka odnosila se na interne i polu-eksterne servise, poput sustava članstva i tehničke pomoći te sustava provođenja vozačkih ispita i dovršena je u narednih tjedan dana. Treća i posljednja faza oporavka odnosila se na preostale interne servise i dovršena je u narednih dva tjedna.

Iako je sustav vraćan iz pričuvne (backup) kopije podataka, zahvaljujući složenom sustavu izrade pričuvnih kopija, koji izrađuje cjelovite kopije svih baza podataka svaka 24 sata te diferencijalne pričuvne kopije na svaki puni sat, HAK u konačnici nije izgubio više od posljednjih sat vremena transakcijskih podataka iz niti jedne od baza podataka, s obzirom da je napad izvršen u noćnim satima kada većina baza podataka ionako nema puno aktivnosti te se nalazi u stanju mirovanja.

### **Profil napadača**

Napadač - kriminalna skupina pod nazivom BlackCat/ALPHV koja najvjerojatnije dolazi iz Ruske Federacije, na poslužiteljima HAK-a ostavila je tekstualne datoteke sa svojim potpisom, uputama za postupanje i plaćanje iznosa ucjene u kriptovalutama, te sa svojom oglednom mrežnom stranicom, tzv. "zidom srama" na mračnom Internetu, gdje ova kriminalna skupina redovito objavljuje i ažurira popis subjekata koje su hakirali, a koji nisu pristali na plaćanje ucjene. U to doba na "zidu srama" nalazilo se preko 500 hakiranih kompanija u protekle dvije godine koliko se bilježe kriminalne aktivnosti te skupine.

### **Zaključak**

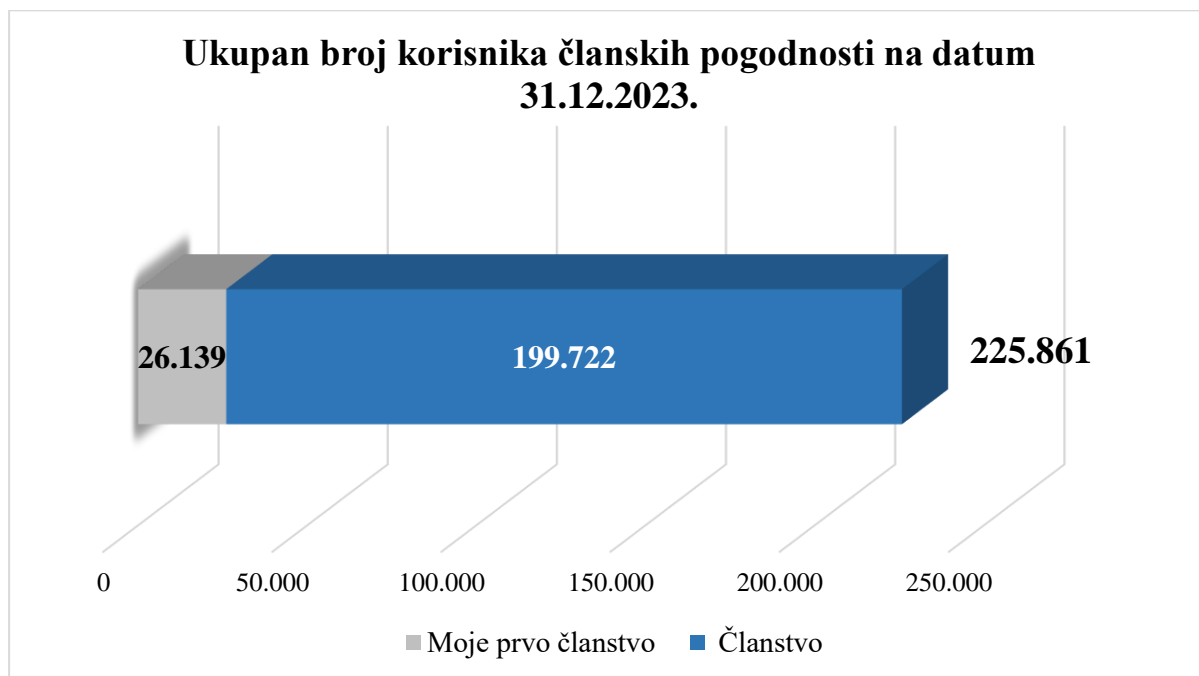
Napadač je u okviru svog djelovanja imao tehničku mogućnost eksfiltrirati (izvući) podatke iz sustava HAK-a. Analizom dostupnih zapisa mrežnog prometa (prometa iz HAK-a prema Internetu), nisu utvrđenja značajna odstupanja u količini prenesenih podataka iz čega se s velikom vjerojatnošću može zaključiti da nije došlo do izvlačenja podataka. HAK nije stupao u kontakt s napadačem niti je izvršio bilo kakva plaćanja. Od dana napada do danas ova kriminalna skupina u niti jednom trenutku nije kontaktirala HAK niti jednim komunikacijskim kanalom. Na svojoj oglednoj stranici odnosno tzv. "zidu srama" među stotinama drugih subjekata, nisu nikada objavili da su hakirali HAK. S obzirom da su napadači prekinuti u svom malicioznom djelovanju već unutar 30 minuta od aktivacije svog napadačkog programa, da nisu uspjeli uništiti pričuvne (backup) kopije HAK-a, da nisu do kraja kriptirali poslužitelje te kako je HAK svoj sustav oporavio i značajno unaprijedio njegovu zaštitu, izgledno je kako su napadači zabilježili napad na HAK kao sveukupno neuspješan te kako su odustali od daljnje ucjene HAK-a.

### **Događanja poslije incidenta u HAK-u**

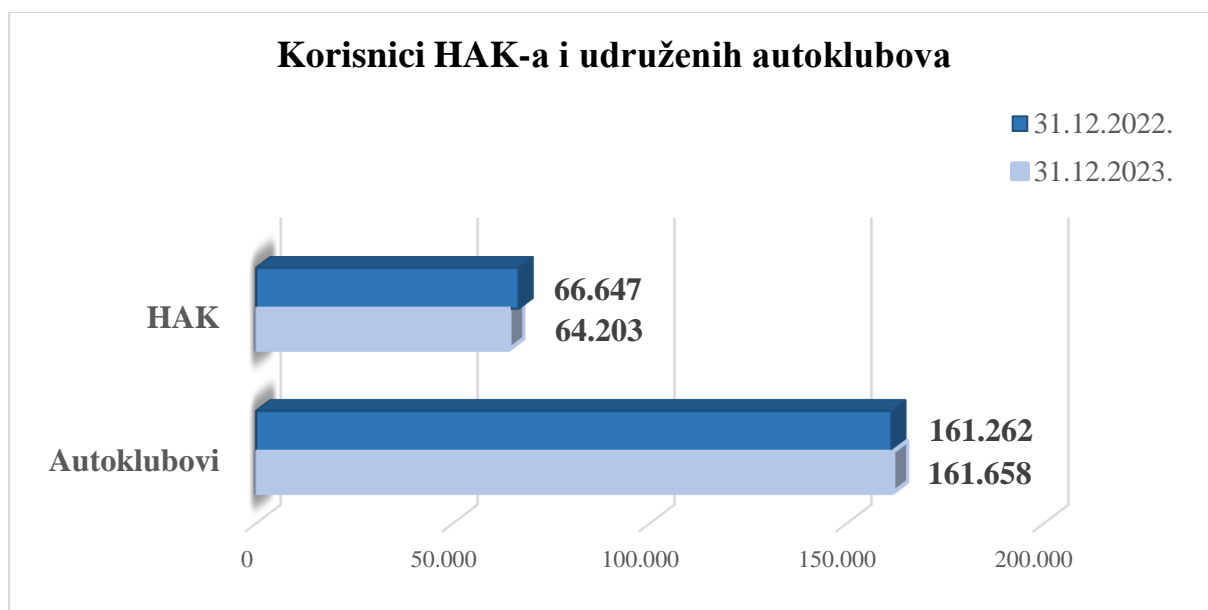
U mjesecima nakon napada na HAK, skupina BlackCat/ALPHV na svojim je mrežnim stranicama preuzela odgovornost za nekoliko visokoprofilnih napada, uključujući Barts Health NHS Trust iz Velike Britanije koji zapošljava 17.000 osoba i upravlja s pet bolnica u Londonu, japanskog proizvođača satova Seiko kojima su hakirali domensku okolinu na multinacionalnoj (globalnoj) razini te nakon višestrukih izgledno neuspješnih pokušaja iznude višemilijunskog iznosa, konačno objavili ukradeno intelektualno vlasništvo (tehničke nacрте proizvoda i dokumentaciju), a sudjelovali su i u najeksponiranijem hakerskom napadu 2023., onom na infrastrukturu MGM Grand kasina i hotela u Las Vegasu, SAD. Časopis "Wired" krajem protekle godine svrstao je kriminalnu skupinu BlackCat/ALPHV na svoj popis "Najopasnijih ljudi i organizacija na Internetu u 2023. godini". U prosincu 2023. objavljeno je u medijima kako je zajedničkom akcijom američkog FBI-a te niza partnerskih policijskih agencija iz Europe i Australije značajno poremećen rad ove kriminalne skupine. Iako se navodi kako nije bilo uhićenja, toj je kriminalnoj skupini zaplijenjena spomenuta mrežna stranica (tzv. "zid srama") na mračnom Internetu, a agencije su došle i u posjed niza podataka koje je ta skupina ukrala svojim žrtvama.

## PROCESI U SKLOPU ČLANSTVA

Na dan 31. prosinca 2023. HAK i udruženi autoklubovi imali su u svom sustavu 225.861 korisnika članskih pogodnosti. Od toga, broj članova HAK-a i udruženih autoklubova bio je 199.722 dok je u programu „Moje prvo članstvo“ na kraju 2023. bilo 26.139 sudionika što je ukupno 2.048 korisnika članskih pogodnosti manje u odnosu na 31. prosinac 2022.

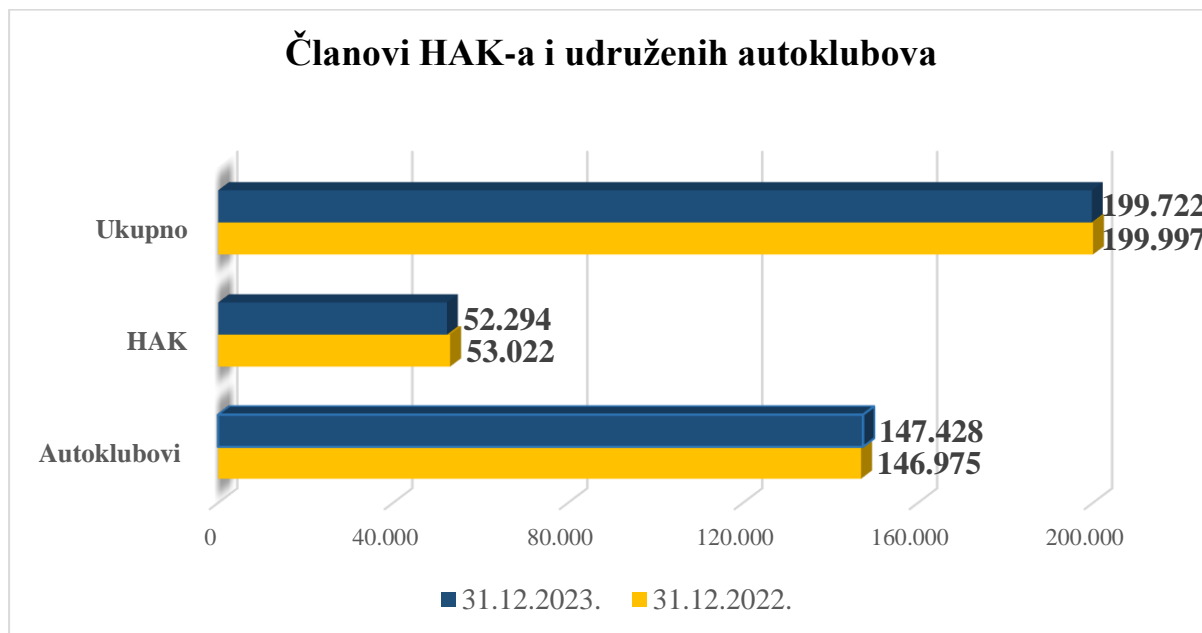


Broj korisnika u udruženim autoklubovima na dan 31. prosinca 2023. bio je 161.658 ili za 396 korisnika više nego 31. prosinca 2022., što predstavlja rast od 0,3%. Broj korisnika HAK-a na dan 31. prosinca 2023. bio je 64.203, te je u odnosu na 31. prosinac 2022. manji za 2.444 korisnika ili 3,7%.

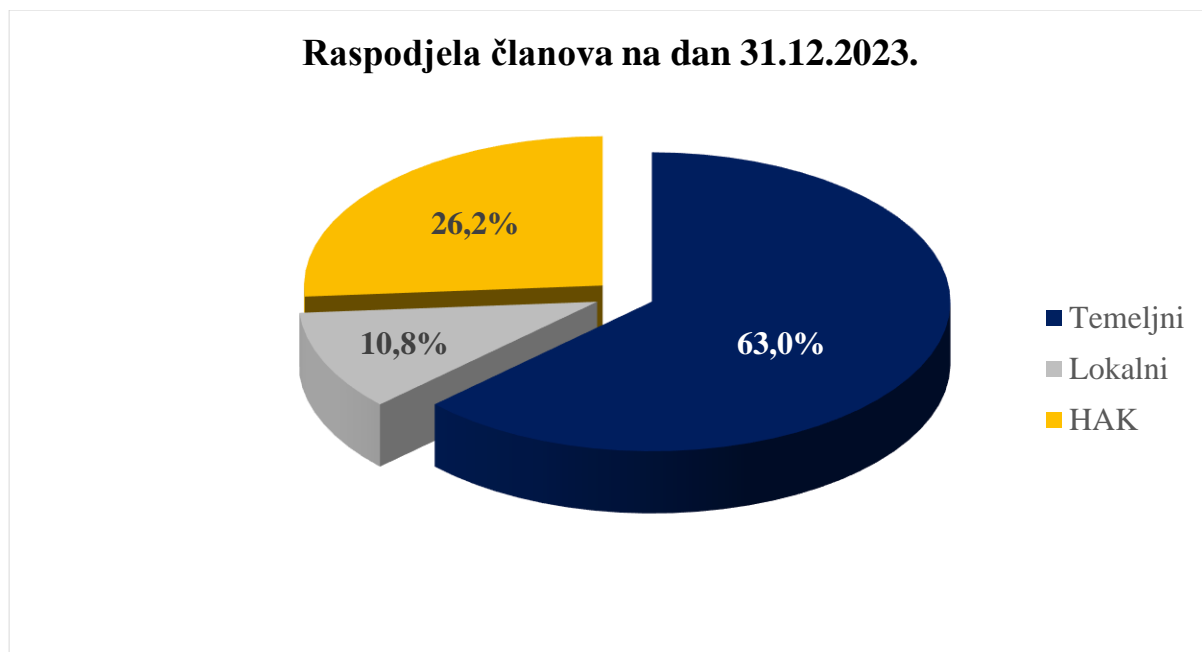


Unatoč izazovima 2023. i prestanka poslovne suradnje s Erste Card Club-om broj članova na kraju godine iznosio je 199.722. U cijeloj asocijaciji broj članova se smanjio za neznatnih 275 člana odnosno 0,1% u odnosu na 2022. Broj članova u udruženim autoklubovima na dan 31. prosinca 2023. bio je 147.428 ili za 453 člana više nego 31. prosinca 2022., što predstavlja rast

od 0,3%. Broj članova HAK-a na dan 31. prosinca 2023. bio je 52.294, te je u odnosu na 31. prosinac 2022. manji za 728 članova ili 1,4%.

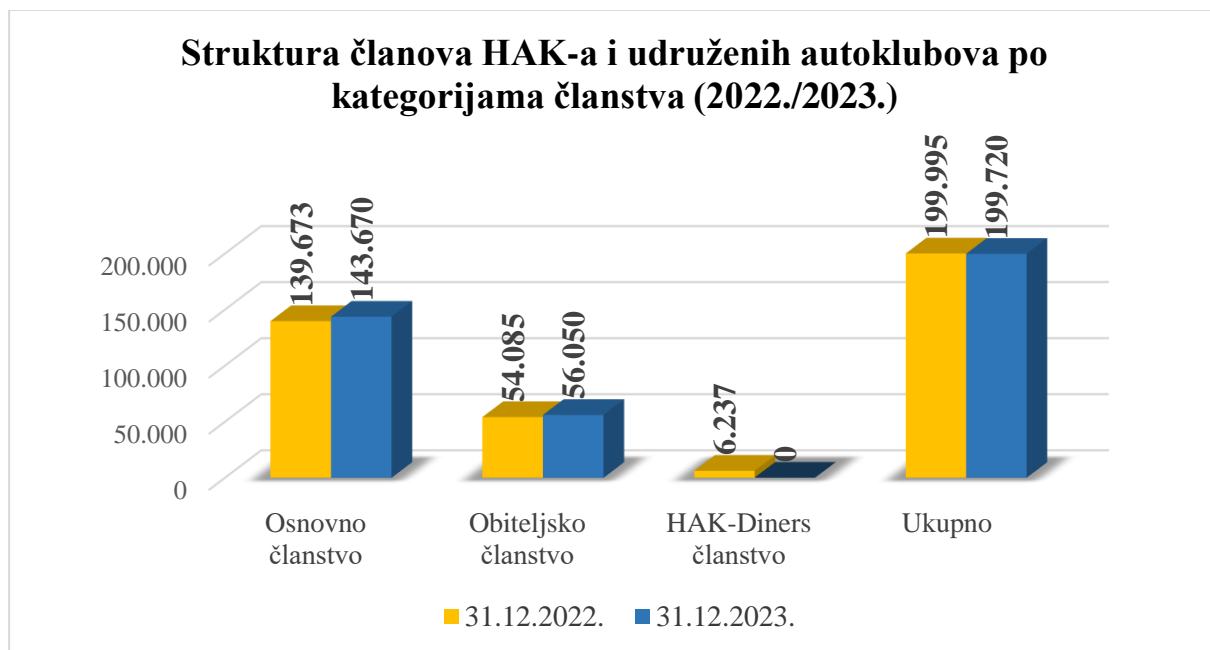


Na kraju 2023. u temeljne autoklubove bilo je učlanjeno 63,0% članova, u lokalne autoklubove 10,8%, dok je 26,2% bilo učlanjeno neposredno u HAK.

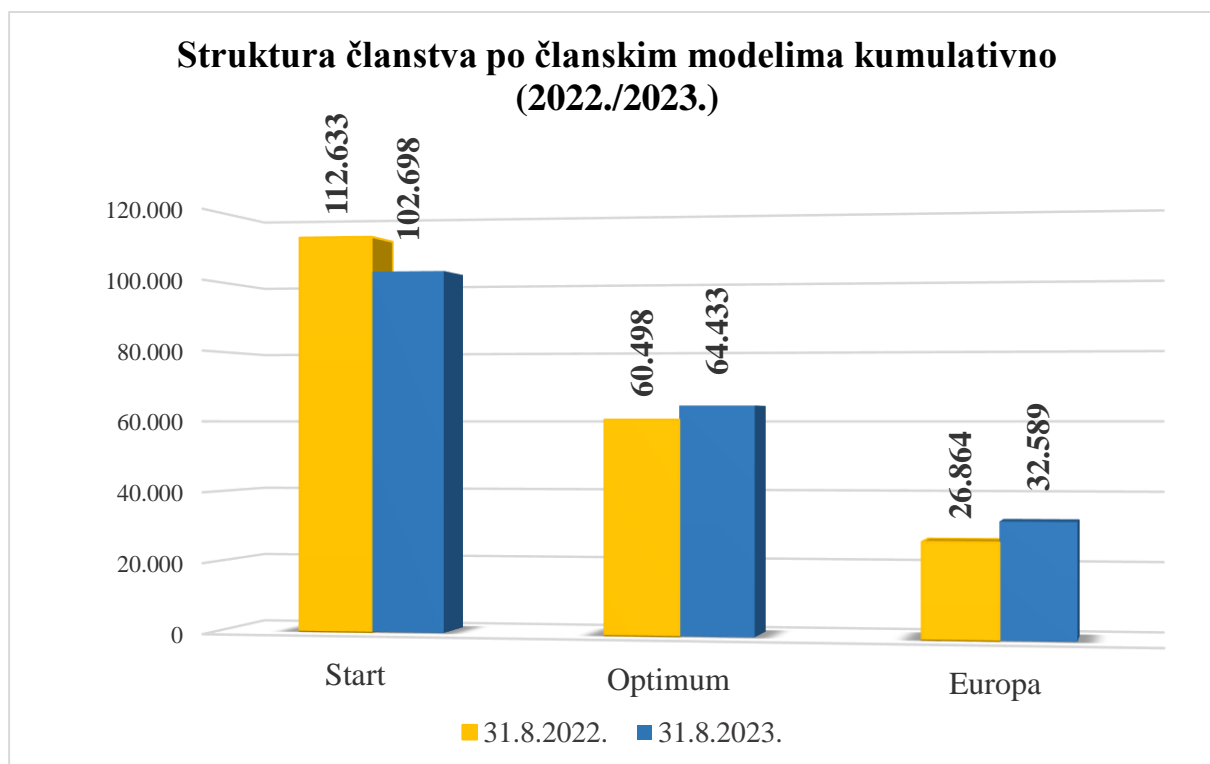


Prema kategorijama članstva u 2023. i dalje se najviše članova opredjeljuje za osnovno članstvo 143.670 što je za 2,9% više u odnosu na 2022. Rast broja članova za 3,6% bilježi i Obiteljsko članstvo te broj članova na kraju 2023. iznosi 56.050. Zbog završetka suradnje s Erste Card

Club-om u sustavu više nema zajedničkih članova. Značajan dio zajedničkih članova iz HAK-Diners članstva prešao je u o osnovno članstvo.

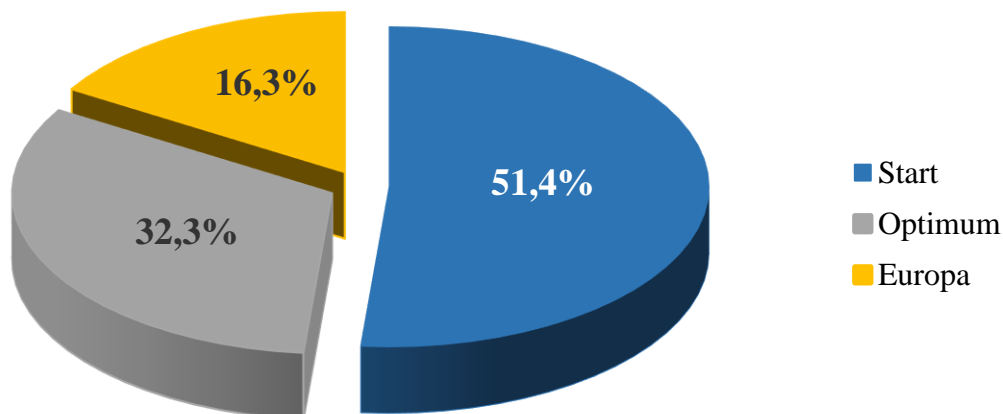


Nastavlja se trend rasta broja članova u članskim modelima Europa i Optimum za 5.725 i 3.935 te trend smanjenja broja članova u članskom modelu Start za 9.935.



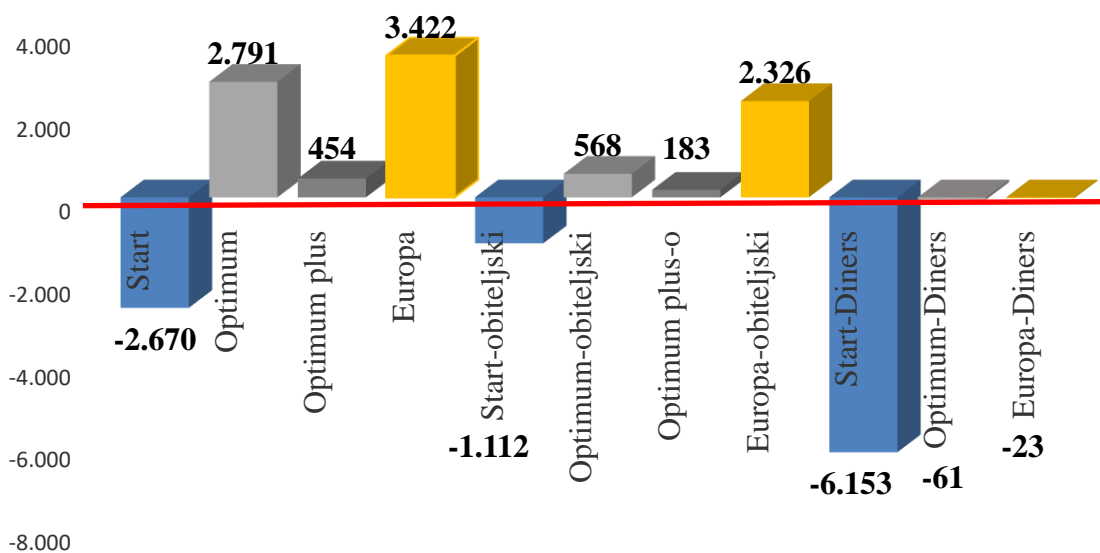
Struktura članova HAK-a i udruženih autoklubova na dan 31. prosinca 2023. pokazuje kako se i nadalje najviše članova 51,4%, opredjeljuje za članski model Start, a zatim za članski model Optimum s 32,3%. Ukupan udio članskih modela Optimum i Europa je i u 2023. u porastu i iznosi 48,6 %.

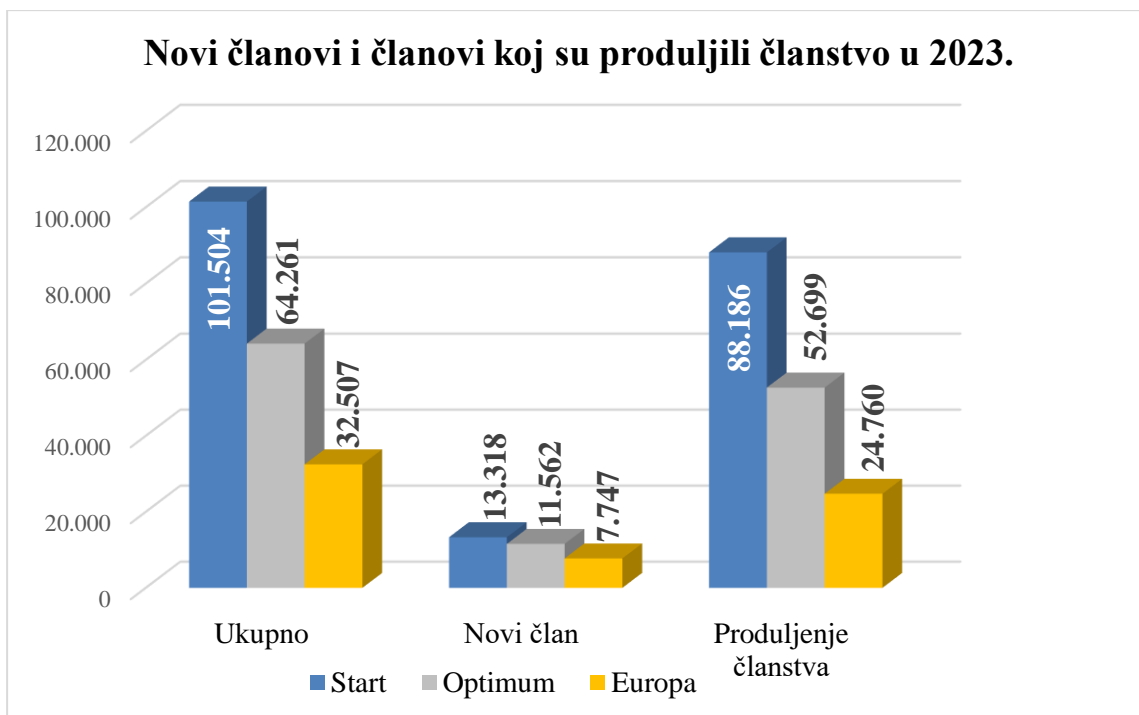
### Struktura članova kumulativno po čl. modelima 31.12.2023.



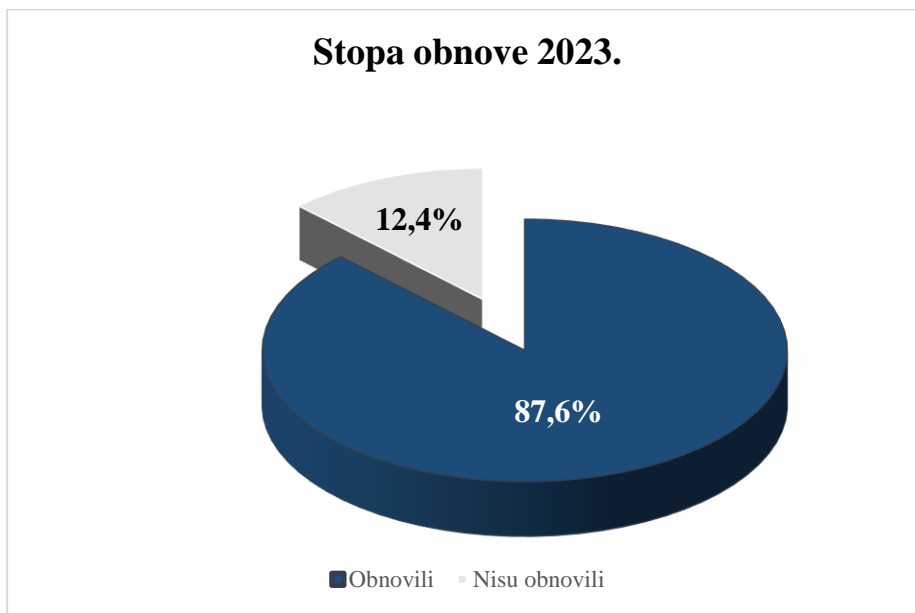
U 2023., u odnosu na 2022., pozitivnu stopu rasta bilježe članski modeli Optimum i Europa osnovnog i obiteljskog članstva, dok članski modeli Start i članski modeli zajedničkog HAK-Diners članstva bilježe negativnu stopu rasta. Najveći rast broja članova ostvarili su članski modeli Europa i Optimum osnovnog članstva s 3.422 i 2.791 članom više, zatim slijedi članski model Europa obiteljskog članstva s 2.326 članova više.

### Razlika broja članova na 31.12.2023. u odnosu na 31.12.2022.





Tijekom 2023. HAK i udruženi autoklubovi učlanili su ukupno 32.627 novih članova, dok je ukupno 165.647 članova obnovilo članstvo. U odnosu na ukupan broj članova u pojedinom članskom modelu, tijekom 2023. broj novih članova u članskom modelu Start je najveći i iznosi 13.318, u modelu Optimum 11.562 te u modelu Europa 7.742 novih članova. Članstvo u modelu Start tijekom 2023. produljilo je ukupno 88.186 članova, dok je članstvo u modelu Optimum produljilo 52.699 članova odnosno u modelu Europa njih 24.760.



Stopa obnove članstva tijekom 2023. iznosila je 87,6,% iz čega proizlazi da je udio članova koji nisu obnovili svoje članstvo bio 12,4%.



**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	Statut HAK-a, Strateški plan razvoja HAK-a	Služba članstva	udruženi autoklubovi, partneri	Zadržavanje postojećih i učlanjivanje novih članova	1.1	U potpunosti	
		Edukacija ljudskih resursa: djelatnici na poslovima članstva udruženih autoklubova i HAK-a			udruženi autoklubovi, vanjski edukatori		I / E	1.2	U potpunosti
		Provođenje promidžbenih kampanja u kontekstu članstva	-		udruženi autoklubovi, vanjska marketinška agencija	Promidžbene kampanje	1.3	U potpunosti	
		Unaprjeđenje sustava članskih pogodnosti: „HAK Preporučuje“	Strateški plan razvoja HAK-a		udruženi autoklubovi, novi partneri	E	Porast broja članova koji koriste sustav, veći broj nacionalnih i lokalnih partnera u sustavu	1.4	Djelomično
2.	Touring	Organiziranje i provođenje touring poslova te izdavanje međunarodnih vozačkih dozvola i dozvola za upravljanje tuđim vozilom u inozemstvu	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“	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, rast broja sudionika: „Sigurno u prometu“: 2.601 učenika i učenica iz 206 škole	3.1	U potpunosti

	„Sigurno u školu s HAK-om“					„Sigurno u školu s HAK-om“: 34 autoklubova, 12.220 djece. „Vidi i klikni“: 10.799 djece iz 256 škola i vrtića, 16 autoklubova		
	„Vidi i klikni“							
	Korištenje simulatora prevrtanja vozila	-		udruženi autoklubovi, MUP, poslovni partneri	E	Provedba edukacijskog programa	3.2	U potpunosti
	Provedba biciklističkog ispita za djecu u sklopu Programa osposobljavanja za upravljanje biciklom	Program osposobljavanja za upravljanje biciklom i biciklističkog ispita		udruženi autoklubovi; Agencija za odgoj i obrazovanje, MUP, osnovne škole	E	U 2023. u 57 škola i jednoj ustanovi iz osam županija i Grada Zagreba, uz 11 autoklubova, provedeno u 114 ispitnih termina, prijavljen 2.281 učenik	3.3	U potpunosti

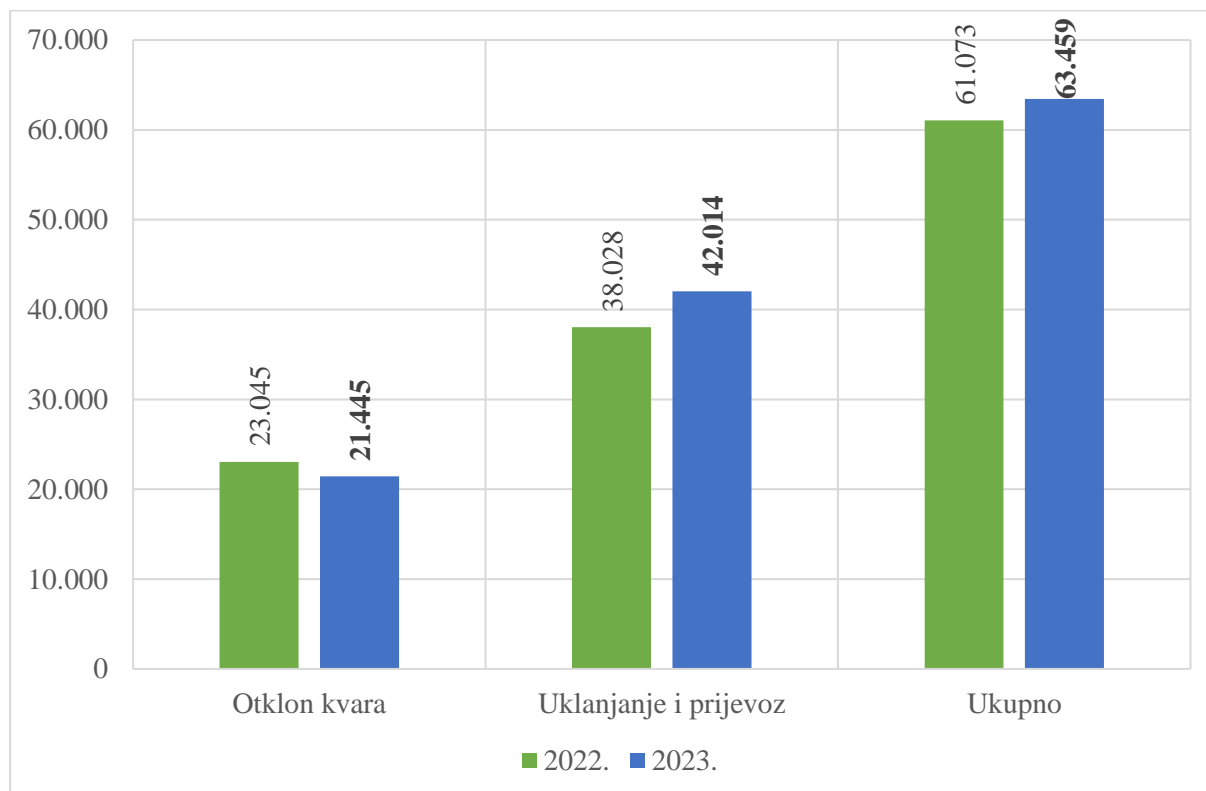
## PROCESI U SUSTAVU TEHNIČKE POMOĆI I INFORMIRANJA

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

Sustav tehničke pomoći HAK-a, 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 tehničke pomoći.

U 2023. u sustav tehničke pomoći je bilo uključeno 29 udruženih autoklubova, 7 trgovačkih društava u vlasništvu autoklubova ili HAK-a, 74 ugovorna suradnika i 3 mehaničara HAK-a, te su uz potporu Kontaktnog centra HAK-a bili nositelji cijelog sustava tehničke pomoći. Ukupno je u sustav tehničke pomoći bilo uključeno 58 pokretnih radionica i 197 specijalnih vozila za uklanjanje i prijevoz oštećenih ili vozila u kvaru. Nastavljen je proces obnavljanja voznog parka udruženih autoklubova i HAK-a s ukupno tri specijalna vozila za uklanjanje i prijevoz oštećenih ili vozila u kvaru.

Tijekom 2023. obavljeno je ukupno 21.445 usluga dijagnoze i otklona kvara vozila na cesti što predstavlja smanjenje od 6,9% broja navedenih usluga u odnosu na podatak iz 2022. Također, obavljeno je ukupno 42.014 usluga uklanjanja/prijevoza vozila, što predstavlja povećanje od 10,5% predmetnih usluga u odnosu na podatak iz 2022. Time je ukupno povećanje broja osnovnih usluga u odnosu na 2022. iznosilo 3,9%, s ukupno izvršenih 63.459 usluga.



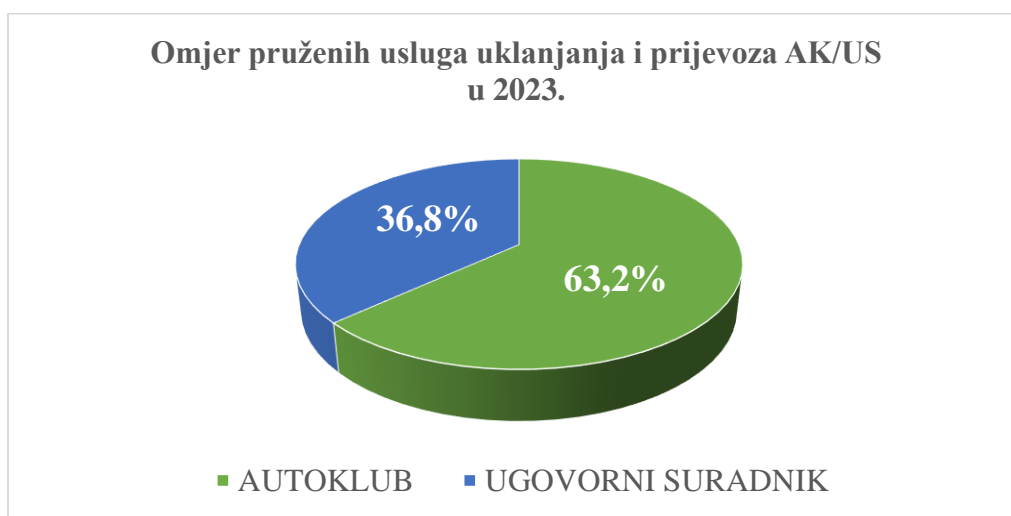
Usporedni pregled pruženih usluga otklona kvara na cesti po pružateljima usluga u 2023. u odnosu na 2022. prikazan je sljedećom tablicom:

Pružene usluge otklona kvara na cesti					
	Autoklub	HAK	US	AK / HAK / US	Ukupno
2022.	20.682	1.356	1.007	89,7% / 5,9% / 4,4%	23.045
2023.	19.718	251	1.476	91,9% / 1,2% / 6,9%	21.445
Razlika u % 2022./2023.	-4,7%	-81,5%	+46,6%	-	-6,9%

Usporedni pregled pruženih usluga uklanjanja i prijevoza vozila po pružateljima usluga u 2023. u odnosu na 2022. prikazan je sljedećom tablicom:

Pružene usluge uklanjanja i prijevoza vozila				
	AK	US	AK / US	Ukupno
2022.	25.125	12.883	66,1% / 33,9%	38.008
2023.	26.546	15.462	63,2% / 36,8%	42.008
Razlika u % 2022./2023.	+5,7%	+20,0%	-	+10,5%

I tijekom 2023. je nastavljen trend davanja prava prvenstva kapacitetima udruženih autoklubova u domeni uklanjanja i prijevoza vozila, a sve u skladu s raspoloživim kapacitetima, zemljopisnom rasporedu voznog parka i broju radnika u Sustavu tehničke pomoći. Tako je udio pruženih usluga autoklubova u 2023. iznosio 63,2%.



Kao i prethodnih godina, najveći je broj pruženih usluga članovima HAK-a i udruženih autoklubova te isti iznosi 38.137 usluga (60,1% od ukupnog broja usluga). Taj broj je nešto veći u odnosu na broj usluga pruženih u 2022. kada je broj pruženih usluga članovima iznosio 37.478 (61,4% od ukupnog broja usluga). Članovi HAK-a i udruženih autoklubova najčešće su koristili pogodnosti uklanjanja i prijevoza vozila (23.470), dok su usluge otklona kvarova koristili 14.667 puta. Od ostalih kategorija korisnika ističu se nečlanovi s 10.593 usluge (16,7%) i korisnici vozila u mobilnom jamstvu (ARC) sa 7.472 (11,8%).

Pored organiziranja primarnih usluga tehničke pomoći (otklon kvara te uklanjanje i prijevoz), Kontakti centar HAK-a organizirao je i dodatne usluge poput zamjenskog vozila, smještaja u hotelu, usluge *Help Deska*, repatrijacije, kako za članove tako i za sve ostale korisnike.

Za potrebe edukacije novih radnika (mehaničara i vozača), u sustavu tehničke pomoći organizirana su tri pripremna seminara tijekom 2023.

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.

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 HRT redovito se surađuje i s ostalim nacionalnim televizijama (RTL, Nova), ali i s manjim i lokalnim TV postajama.

Dominantni kanal za komunikaciju informacija o stanju u prometu i nadalje ostaju radio postaje, a tu posebno treba istaknuti Drugi program Hrvatskoga radija s kojim postoji izvrsna suradnja već desetljećima. Lista radijskih postaja s kojima se surađuje je i ove godine proširena radio postajom Antena Zadar tvrtke Antenna d.o.o., pa se tako ukupan broj dodatnih radio postaja popeo na optimalnih 24. Od ostalih kanala distribucije informacija značajnu ulogu igra mrežna stranica HAK-a i aplikacija za pametne telefone. Također, kontinuirano se ulaže u poboljšanje infrastrukture koja se odnosi na postavljanje i uvezivanje kamera na najvažnijim prometnim pravcima, kako bi i ovaj vid komunikacije našim korisnicima dao jasniju sliku o stanju i prohodnosti cesta Republike Hrvatske. U tu svrhu, Informativni centar HAK-a je počeo preuzimati slike s kamera na novootvorenom Pelješkom mostu pod upravljanjem Hrvatskih cesta d.o.o.

Ljetna turistička sezona 2023., koja je u prometnom smislu bila značajno intenzivnija nego sezona 2022., odrađena je bez većih poteškoća uz potrebne prilagodbe. Izvjestitelji su svoja izvješća dodatno davali i na engleskom jeziku na nacionalnoj mreži Hrvatskog radija, dok je internetska stranica HAK-a ažurirana na engleskom, njemačkom i talijanskom jeziku. Uz navedeno, Informativni centar HAK-a osigurao je neprekidnu telefonsku dostupnost svim vozačima odnosno korisnicima u svezi upita o stanju i prohodnosti cesta.

**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.	<b>Pružanje usluga tehničke pomoći</b>	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 (9. mjesto od 17 timova)	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.	<b>Informiranje o stanju u prometu</b>	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 izvijestitelja	-		HRT - lektorska služba		Educirani ljudski resursi	2.2	Djelomično

## 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.

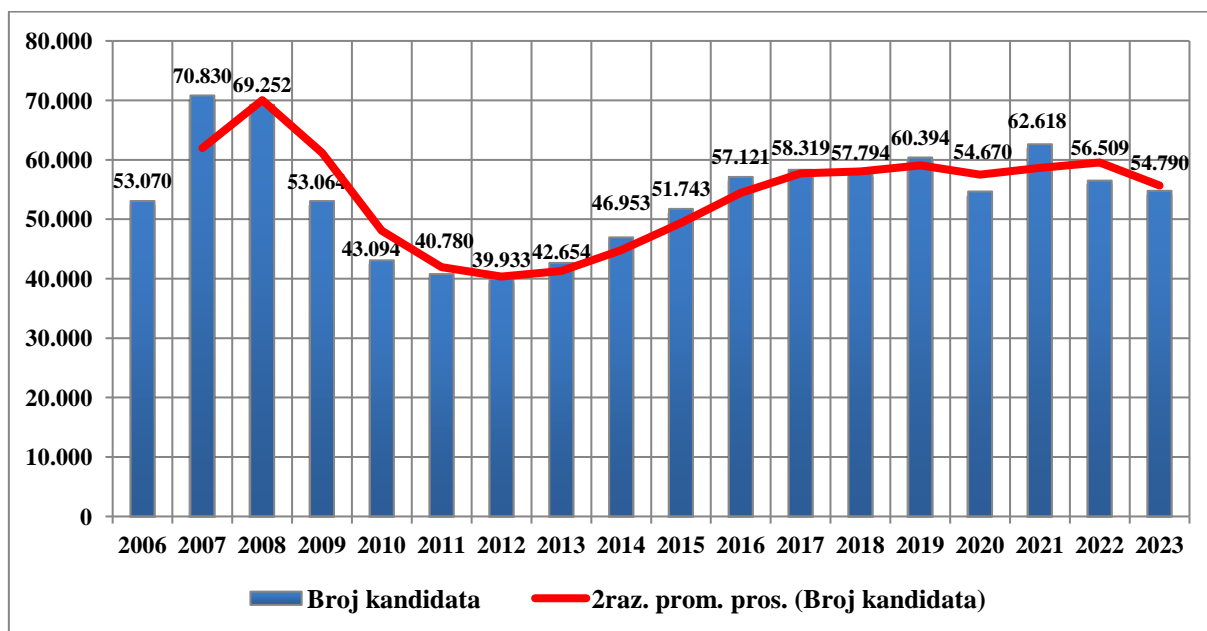
Najvažnije javne ovlasti HAK-a temeljem Zakona o sigurnosti prometa na cestama su sljedeće:

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

### Provođenje vozačkih ispita

Tijekom 2023. ukupan broj kandidata koji su u cijelosti položili vozački ispit iznosio je 54.790, kao što je vidljivo u grafičkom prikazu trenda broja kandidata od 2006. do 2023.

Tijekom 2023., u odnosu na 2022., vozački ispit u cijelosti položilo je 1.719 kandidata manje, što predstavlja smanjenje od 3,0%.



Provedeno je 111.776 ispita iz nastavnog predmeta PPSP, 58.523 ispita iz nastavnog predmeta PPP i 105.696 ispita iz nastavnog predmeta UV.

U usporedbi ukupnog broja provedenih ispita 2023./2023., broj provedenih ispita u 2023. iz nastavnog predmeta:

- PPSP je za 3,1 % veći,
- PPP je za 3,6% veći,
- UV je za 0,1% veći.

PREDMETI	UKUPAN BROJ PROVEDENIH ISPITA				
	2023.	2022.	2021.	2023./2022. (%)	2023./2021. (%)
PPSP	111.776	106.290	114.227	3,1	-2,2
PPP	58.523	56.479	64.079	3,6	-8,7
UV	105.696	105.566	115.344	0,1	-8,4

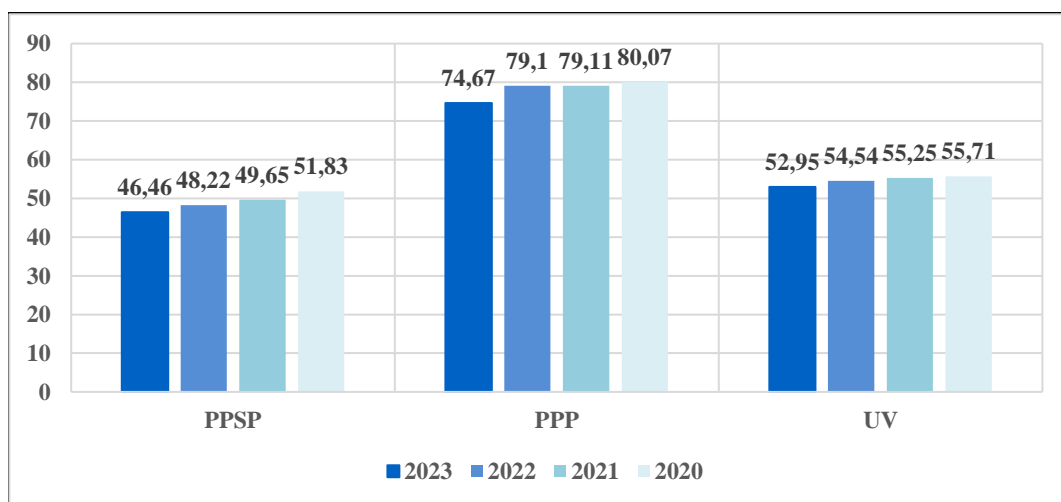
Od ukupnog broja provedenih ispita protekle godine iz nastavnog predmeta UV, njih 80,6% (2022: 81,32%) je B kategorije.

Ukupna prosječna prolaznost na vozačkim ispitima 2023. (odnosi se na sve kategorije vozila i broj polaganja ispita iz pojedinog nastavnog predmeta), po nastavnim predmetima iznosila je:

- iz PPSP - 46,46%, što je za 1,76 postotnih bodova manje u odnosu na 2022.
- iz PPP - 74,67%, što je za 4,43 postotna boda manje u odnosu na 2022.
- iz UV - 54,54%, što je za 1,59 postotnih bodova manje u odnosu na 2022.

U usporedbi s ukupnom prosječnom prolaznošću 2021., prolaznost po nastavnim predmetima:

- iz PPSP manja je za 3,19 postotnih bodova,
- iz PPP manja je za 4,44 postotna boda,
- iz UV manja je za 2,3 postotna boda.



Ukupna prosječna prolaznost na vozačkim ispitima 2023. iz nastavnog predmeta PPSP na računalu i na obrascu iznosi:

- na računalu 48,24% (2022: 49,60%; 2021: 50,97%; 2020: 53,47%),
- na obrascu 42,56% (2022: 44,93%; 2021: 46,41%; 2020: 48,36%)

Usporedbom prosječne prolaznosti 2023., u odnosu na 2022., uočava se smanjenje prolaznosti na računalu za 1,4 postotnih bodova, a u odnosu na 2021., za 2,7 postotnih bodova. Slična situacija je i s prolaznošću na obrascu. Prolaznost na računalu u odnosu na obrazac veća je za 5,7 postotnih bodova, a 2022. iznosila je 4,7 postotnih bodova.



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

Niti tijekom 2023. nije se promijenio broj stanica za tehnički pregled vozila odnosno u sustavu tehničkih pregleda vozila bilo je aktivno 159 stanica za redovni 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 2023. obavljeno je ukupno 2.406.948 redovnih tehničkih pregleda vozila, što predstavlja povećanje od 3,6% u odnosu na ukupno 2.322.404 obavljenih redovnih tehničkih pregleda vozila u 2022.

Analizirajući stanje tehničke ispravnosti vozila u 2023., 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, 2022. - 15,2 godina, 2023. - 15,4 godina), te stavljajući ga u korelaciju s paralelnim trendom pada utvrđene tehničke neispravnosti vozila ( 2019. - 21,9%, 2020. - 20,3%, 2021. - 19,7%, 2022. - 18,6%, 2023. - 17,8%), 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 2023. 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 2023. aktivno (registrirano) je bilo 368 autoškola, dok ih je tijekom 2022. aktivno bilo 384. Tako je prošla godina bila tek druga godina, od 2018. odnosno godine (prva je bila 2022. godina) u kojoj je došlo do izmjene zakonske regulative (liberalizacije) 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 (djelatnost osposobljavanja kandidata za vozače predmetnim zakonskim izmjenama regulirana je kao gospodarska odnosno tržišna djelatnost), u kojoj je zabilježen pad broja aktivnih autoškola.

I tijekom 2023. HAK je poseban naglasak stavio na stručni nadzor novootvorenih autoškola te na 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 2023. bilo je aktivno 141 ispitno mjesto u sklopu stanica za tehnički pregled vozila. Tijekom 2023. u Republiku Hrvatsku uneseno je i uvezeno 112.012 vozila što je bilo za 26 % više nego 2022. godine (88.548 vozila).

Činjenica koja i dalje zabrinjava te koja direktno na negativan način utječe na razinu sigurnosti prometa na cestama jest ta da je od navedenog broja unesenih/uvezenih vozila tijekom 2023. čak od 105.826 vozila bilo rabljeno, prosječne starosti 8,3 godina.

**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	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	<b>U potpunosti</b>			
		Potvrđivanje akreditacije za 2023. prema normi za nadzorne ustanove	HRN EN ISO/IEC 17020:2012					E		Izvješće (pozitivno) o ocjeni dokumentacije vodećeg ocjenitelja HAA, Potvrda o akreditaciji	1.2	<b>U potpunosti</b>
		Provođenje preventivno-sigurnosne akcije "Dani tehničke ispravnosti vozila"	Nacionalni program sigurnosti cestovnog prometa 2021. - 2030.								E I	
2.	<b>Stručni nadzor nad radom autoškola</b>	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	<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	Organizacija osposobljavanja ispitivača	3.1	<b>U potpunosti</b>			
		Nadziranje rada ispitnih mjesta	Ugovor HAK/CVH					-		Godišnja analiza rada ispitnih mjesta u kontekstu utvrđenih nepravilnosti	3.2	<b>U potpunosti</b>
		Informiranje javnosti						Državni zavod za mjeriteljstvo, CVH			Redovno informiranje	

**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>	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>
		Izvješća o obavljenim usavršavanjima					1.2	<b>U potpunosti</b>
		Unaprjeđenje provedbe vozačkih ispita iz nastavnih predmeta PPSP i PPP: - izrada novog računalnog programa (PPSP); - korištenje tablet računala u ispitnim mjestima (PPSP i PPP)		Zakon o sigurnosti prometa na cestama, Pravilnik o načinu obavljanja i organiziranja vozačkih ispita Program vozačkog ispita	Sektor podrške poslovanju - Služba informacijskih tehnologija	I	Novi model provedbe vozačkih ispita iz predmeta PPSP i PPP, programska aplikacija	1.3

## PROCESI U PODRŠCI POSLOVANJU

Sukladno unutarnjem ustroju kroz dvije organizacijske podjedinice - financija i računovodstva te 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.

Uz sve redovne i planirane aktivnosti na području financija i računovodstva te općih poslova, 2023. posebno su obilježile aktivnosti na implementaciji promjena koje su proizašle iz donošenja Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta Stručne službe Hrvatskog autokluba te novog Pravilnika o radu.

## FINANCIJSKI I KNJIGOVODSTVENI POSLOVI

U Službi financija i računovodstva tijekom 2023. 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 izvještaji.

Reviziju financijskih izvješća za prethodnu poslovnu 2022. izvršila je revizorska kuća BDO Croatia d.o.o.

## OPĆI POSLOVI

U Odjelu 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 nastavku je dan pregled broja zaposlenika Stručne službe HAK-a po organizacijskim cjelinama na dan 31. prosinca 2023. te usporedba sa stanjem na isti dan 2022.

Rb.	Organizacijska cjelina	Broj zaposlenika 31.12.2023.	Broj zaposlenika 31.12.2022.	Razlika
1.	<b>Glavni ured</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	+11*
2.	<b>Sektor članstva</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	+1
3.	<b>Sektor tehničke pomoći i informacija</b>	<b>37</b>	<b>48</b>	-11
4.	<b>Sektor stručnih nadzora i utvrđivanja sukladnosti vozila</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	-1
5.	<b>Sektor za vozače</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	-2
6.	<b>Sektor podrške poslovanju</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	-12*
<b>U K U P N O</b>		<b>203</b>	<b>217</b>	<b>-14</b>

\*razlika nastala uslijed prelaska informatičara iz Sektora podrške poslovanju u Glavni ured

**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>Financijski i knjigovodstveni poslovi</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	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 2024.	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>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>

## **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 gospodarskih djelatnosti. S danom 31. prosinca 2023. u društvu HAK-USLUGE d.o.o. je bilo 10 zaposlenih radnika na neodređeno vrijeme i četiri zaposlenih na određeno vrijeme.

U 2023. 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, uz nastavak uvođenja novih tehnologija u segmentu usluga pomoći na cesti i jamstva mobilnosti. Ostvaren je pozitivan rezultat poslovanja, uslijed bolje ljetne sezone (broj intervencija za inozemne korisnike bio je veći za 28% nego 2022.), te uslijed novo zaključenih ugovora i rasta u pojedinim ugovorima iz osnovne djelatnosti, što je dovelo do porasta ukupnog broja predmeta pomoći na cesti od 14% u odnosu na 2022.

Društvo HAK-USLUGE d.o.o. je u kolovozu 2023. je dalo najpovoljniju ponudu na novom natječaju za pružanje usluga za sve postojeće partnere i usluge uklanjanja vozila s dionica pod upravljanjem HAC-a, te je zaključen ugovor na dvije godine. Tijekom 2023. započeto je pružanje usluga asistencije za vlasnike Mercedes vozila, a zaključeni su ugovori i s uvoznicima za BMW i Mini, Fiat, Alfa Romeo i Jeep vozila (FCA), te MG vozila, uz sudjelovanje na drugim lokalnim i Paneuropskim natječajima za usluge pomoći na cesti i jamstva mobilnosti.

U sjedištu društvo 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 nastavljeno je i s pružanjem usluge autoservisa u komercijalne svrhe („brzi servis“) za sve zainteresirane korisnike, s nastavkom ulaganja u dodatne alate i opremu. Nakon ishođenja licence HOK-a za djelatnika u autoservisu, nastavljeno je provođenje stručne prakse za polaznike Industrijsko - obrtničke škole Sisak.

Skupština društva HAK-USLUGE d.o.o. je nakon niza godina negativnih financijskih pokazatelja poslovanja donijela odluku o zatvaranju HAK-ovog internet dućana, te je isti od 1. svibnja 2023. prestao s djelovanjem.

Prethodna 2023. obilježena je znatnim rastom prodaje novih vozila u Republici Hrvatskoj (28% više u odnosu na 2022.), što je prije svega rezultat ponovne dostupnosti elektroničkih dijelova potrebnih za proizvodnju nekih od ključnih dijelova vozila, uz stabilizaciju prodajnih cijena uslijed većeg broja dostupnih vozila na tržištu. 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 2023. obilježeno je rastom u poslovanju u odnosu na 2022. Društvo HAK-USLUGE d.o.o. je na kraju 2023. ostvarilo ukupni prihod od 1.953.884,72 eura i rashod od 1.735.036,11 eura. Prihodi su u odnosu na 2022. rasli za 30,6%, a rashodi za 24,5%. Dobit prije oporezivanja je za poslovnu godinu 2023. iznosila 218.848,61 eura.

## **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, s temeljnom djelatnošću iznajmljivanja vozila. S danom 31. prosinca 2023. u društvu su bile zaposlene dvije osobe.

Tijekom 2023. usluge iznajmljivanja vozila, osim mreže poslovnica u udruženim autoklubovima, pružane su i u Zračnoj luci Zagreb i u Zračnoj luci Split.

Uslijed porasta potražnje u ključnim sezonskim mjesecima vozni park je proširen na ukupno 161 vozilo. Tijekom 2023. je u sklopu dugoročnog najma realizirano 14 vozila u gospodarskom programu.

Društvo HAK Rent a car d.o.o. je u protekloj 2023. ostvarilo prihode u iznosu od 701.097,19 eura, te rashode u iznosu od 873.601,46 eura. Iskazani gubitak za 2023. iznosio je 172.504,27 eura. Amortizacija je iznosila 158.048,17 eura, a udio prihoda od prodaje vozila je iznosio 110.417,34 eura.

Snažan pritisak na poslovanje je bio vidljiv kroz poskupljenje financiranja vozila i pad prosječne dnevne cijene najma od 30,1%. Ukupno je ostvareno 21.899 dana najma.