

# Analiza linijskog prijevoza putnika na primjeru poduzeća "Arriva"

---

Lopac, Mislav

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The Polytechnic of Rijeka / Veleučilište u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:125:331311>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-12**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi](#)



# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Mislav Lopac

## **ANALIZA LINIJSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA NA PRIMJERU PODUZEĆA „ARRIVA“ (završni rad)**

Rijeka, 2020.



**VELEUČILIŠTE U RIJECI**  
Prometni odjel  
Preddiplomski stručni studij Cestovni promet

**ANALIZA LINIJSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA NA PRIMJERU  
PODUZEĆA „ARRIVA“**  
(završni rad)

MENTOR

Erika Gržin, viši predavač

STUDENT

Mislav Lopac

MBS: 2429000061/15

Rijeka, rujan 2020.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Prometni odjel

Rijeka, 23. 4. 2020.

## ZADATAK za završni rad

Pristupniku Mislavu Lopcu

MBS: 2429000061/15

Studentu preddiplomskog stručnog studija Cestovni promet izdaje se zadatak za završni rad – tema završnog rada pod nazivom:

Analiza linijskog prijevoza putnika na primjeru poduzeća „Arriva“

Sadržaj zadatka: U radu je potrebno definirati prijevoz putnika u cestovnom prometu s posebnim osvrtom na linijski prijevoz putnika. Analizirati linijski prijevoz putnika u poduzeću „Arriva“. Dati prijedlog mjera za poboljšanje linijskog prijevoza putnika.


Rad obraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta u Rijeci.

Zadano: 23. 4. 2020.

Predati do: 15. 9. 2020.

Mentor:

Pročelnik odjela:

  
Erika Gržin, v. pred.

  
dr. sc. Ivica Barišić, prof. v. š.

Zadatak primio dana: 23. 4. 2020.

  
Mislav Lopac

Dostavlja se:

- mentoru
- pristupniku

# IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom Analiza linijskog prijevoza putnika na primjeru poduzeća „Arriva“ izradio samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentorice Erike Gržin, viši predavač.



Mislav Lopac

## SAŽETAK

Prijevoz putnika predstavlja važan segment prometnog sustava, a linijskim prijevozom se koristi veliki broj putnika. Radi toga prijevoznici veliku pozornost poklanjaju organizaciji linijskog prometa i voznog reda kako bi se prijevoz putnika odvijao prema točno definiranom rasporedu. Organizacija voznog reda i planiranje ruta je veoma složen proces, iz razloga što je potrebno sagledati sve interne i eksterne čimbenike koji utječu na sigurnost putnika i tehničke elemente infrastrukture i vozila te stoga poduzeće Arriva d. o. o. redovito radi na utvrđivanju voznih redova i efikasnoj organizaciji linijskog prijevoza putnika.

**Ključne riječi:** prijevoz putnika, linijski prijevoz, Arriva

# SADRŽAJ

<b>1.....</b>	<b>UVOD</b>	<b>1</b>
<b>2.....</b>	<b>PRIJEVOZ PUTNIKA</b>	<b>3</b>
2.1.	POJAM I DEFINICIJA PUTNIKA .....	4
2.2.	PODJELA PRIJEVOZA PUTNIKA.....	5
2.3.	PRTLJAGA KAO PREDMET PRIJEVOZA .....	8
2.4.	OSOBLJE U PRIJEVOZU PUTNIKA.....	10
2.5.	ISPRAVE U PRIJEVOZU PUTNIKA .....	10
<b>3.....</b>	<b>LINIJSKI PRIJEVOZ PUTNIKA</b>	<b>14</b>
3.1.	LOKALNI LINIJSKI PRIJEVOZ PUTNIKA .....	14
3.2.	ŽUPANIJSKI LINIJSKI PRIJEVOZ PUTNIKA .....	15
3.3.	POSEBNI OBLIK LINIJSKOG PRIJEVOZA .....	17
<b>4.....</b>	<b>ANALIZA LINIJSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA NA PRIMJERU PODUZEĆA ARRIVA HRVATSKA D.O.O. ....</b>	<b>19</b>
4.1.	OPIS PODUZEĆA .....	19
4.2.	VOZNI PARK I PROMETNA INFRASTRUKTURA .....	21
4.3.	LJUDSKI POTENCIJALI .....	24
4.4.	ORGANIZACIJA LINIJSKOG PRIJEVOZA.....	30
4.5.	DOZVOLE ZA OBAVLJANJE LINIJSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA.....	35
<b>5.....</b>	<b>PRIJEDLOG POBOLJŠANJA LINIJSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA</b>	<b>37</b>
<b>6.....</b>	<b>ZAKLJUČAK</b>	<b>40</b>
<b>LITERATURA .....</b>		<b>42</b>
<b>POPIS ILUSTRACIJA .....</b>		<b>44</b>



## 1. UVOD

Suvremeni način života i globalizacija su potaknuli razvoj i unaprjeđenje prijevoza putnika s jednog na drugo mjesto, stoga je putnik postao ključan element prometa. Smatra se kako je kopneni promet, odnosno prijevoz putnika, kompleksan dinamički sustav.

Cestovni promet se počeo razvijati u svrhu povezivanja manjih mjesta te udaljenih sela i naselja s većim gradovima. Cestovna mreža se razvija sukladno potrebama putnika i tereta, a istovremeno je omogućen prijevoz u željeno vrijeme, točno mjesto, potrebnom brzinom te odgovarajućom cijenom i kvalitetom.

Cestovni prijevoz se prema namjeni dijeli na prijevoz putnika i prijevoz robe, dok se prema području djelatnosti dijeli na domaći i međunarodni prijevoz. Slijedi podjela javnog cestovnog prijevoza putnika na javni linijski prijevoz koji označava prijevoz putnika prema utvrđenom voznom redu, cijeni i specifičnim uvjetima te međunarodni linijski prijevoz kojim putnici prometuju između Republike Hrvatske i ostalih država.

Putnici koji upotrebljavaju usluge linijskog prijevoza određenog prijevoznika, traže specifične prijevozne kapacitete, odgovorne vozače, optimiziranu kvalitetu prijevoznog procesa, kvalitetno definirane vozne linije i redove. S obzirom da prijevoznici nastoje osigurati visoku razinu kvalitete prijevoza i usluge koja se pruža putnicima i ostalim dionicima, prijevoznici osiguravaju određeni volumen prijevoznih sredstava te broj kvalitetnih i odgovornih vozača. Zato ne čudi ni činjenica kako je naglašena potražnja za profesionalnim kadrom u prijevozu putnika jer je prisutan izravan odnos putnika i vozača.

Svrha predmetnog istraživanja je odrediti specifične čimbenike koji utječu na linijski prijevoz putnika. Dok se kao cilj istraživanja navodi definiranje linijskog prijevoza putnika, uspostavljanje ravnoteže između ponude i potražnje te potencijalno poboljšanje linijskog prijevoza putnika.

Završni rad sastoji se od šest međusobno povezanih cjelina. Prvi dio rada, UVOD, uvodi čitatelja u cestovni prijevoz, prikazuje svrhu i cilj istraživanja te strukturu završnog rada. Slijedi drugi dio završnog rada, PRIJEVOZ PUTNIKA, koji definira pojam putnika, prikazuje podjelu prijevoza putnika, prtljagu kao predmet prijevoza, osoblje i isprave u prijevozu putnika. LINIJSKI PRIJEVOZ PUTNIKA, treći dio istraživanja pojašnjava razliku između lokalnog, županijskog i posebnog oblika linijskog prijevoza putnika. Četvrti dio istraživanja, ANALIZA LINIJSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA NA PRIMJERU PODUZEĆA „ARRIVA“ prikazuje predmetno poduzeće, analizu vozila i prometne infrastrukture, ljudske potencijale, organizaciju linijskog prijevoza i dozvole za obavljanje linijskog prijevoza putnika. Dok se u petom poglavlju, PRIJEDLOG POBOLJŠANJA LINIJSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA, nude prijedlozi kojima će se unaprijediti ponuda linijskog prijevoza putnika, poboljšati organizacija prijevoza i kvaliteta ponude i usluge te stvoriti maksimalna optimizacija. Posljednji dio završnog rada, ZAKLJUČAK, nudi sintezu rezultata istraživanja te je istaknuta važnost linijskog prijevoza putnika.

## 2. PRIJEVOZ PUTNIKA

Prvi i osnovni faktor tehnologije prometa je predmet prijevoza, što znači da se na temelju predmeta prijevoza planira, priprema, realizira i zaključuje proces prijevoza. Ako ne postoje preduvjeti i prijevozna potražnja, prijevozni sustav ne može ostvariti svoj primarni cilj. Prijevoz putnika se, iz navedenog razloga, promatra kao uslužna djelatnost. Transformacija predmeta prijevoza prezentira korisnikove zahtjeve i njegovu potrebu prelaska od jedne do druge lokacije.

Protega (2014./2015., 3) objašnjava kako je tehnologija prijevoza putnika zapravo skup aktivnosti prema točno određenim zakonskim propisima. Osim zakonskim propisa, potrebno je uvažavati tehničke, tehnološke, ekonomske i ekološke preduvjete za neometano obavljanje prijevoza putnika. Tako je cilj tehnologije cestovnog prometa postizanje optimalnog protoka putnika putem sustava, određenom brzinom i specifičnim kapacitetima.

Pretpostavka je da se uporabom tehnoloških postavki cestovnog prometa postiže mogućnost optimizacije prometnog procesa, odnosno optimalno iskorištenje resursa za kreiranje kvalitetne usluge prijevoza putnika. Prilikom stvaranja kvalitetne ponude i usluge, javlja se potreba prilagođavanja poslovnih procesa potrebama i zahtjevima korisnika usluge i okolini.

Postoji veliki broj razloga pojave potražnje u prijevozu putnika, a neki od njih su: (Protega (2014./2015., 3)

1. u svrhu potrošnje:
  - a) službeni prijevoz – prijevoz ljudi u funkciji materijalne proizvodnje ili stvaranja usluge (uslužne djelatnosti),
  - b) prijevoz zaposlenika na radno mjesto te
  - c) prijevoz radi osobne potrošnje (kupovine), i
2. u svrhu rekreacije:

- a) prijevoz ljudi na sportska, kulturna i druga događanja.

Prijevoz putnika se također dijeli prema:

1. korisnicima:
  - a) individualni (osobni) i
  - b) javni prijevoz te
2. udaljenosti:
  - a) lokalni ili gradski (male udaljenosti) i
  - b) međunarodni prijevoz (srednje i velike udaljenosti).

## **2.1. Pojam i definicija putnika**

Zakon o prijevozu u cestovnom prometu (NN 41/2018, 98/19 čl. 4) definira putnika kao osobu koju prijevoznik prevozi s jednog na drugo mjesto, prema odgovarajućoj naknadi i to javnim prijevozom ili bez naknade prijevozom za vlastite potrebe, s vozilom kojim se obavlja određeni oblik prijevoza.

Prema Protegi (2014. / 2015., 6) u kontekstu tehnologije cestovnog prometa, putnik je osoba koja se koristi prijevozom radi dolaska na određenu lokaciju. Dok Matoš (2007.) ističe putnika kao osobu koja plaća naknadu za prijevoz, odnosno ima kupljenu i ispravu putnu kartu. Putnik posjeduje određenu razinu odgovornosti u trenutku počinjenja štete na teret prijevoznika te se može udaljiti iz prijevoznog sredstva u naseljenom mjestu na stajalištu, ako ometa putnike i posadu prijevoznog sredstva ili uništava imovinu prijevoznika. Dok je prijevoznik dužan poštovati prava putnika i podmiriti odštetu, u trenutku kada je šteta napravljena prema putniku od strane prijevoznika (Matoš, 2007.).

Kada se radi o zahtjevima za prijevozom putnika, temeljna obilježja se odnose na: (Protega, 2014. / 2015., 6)

- strukturu putnika (dobna skupina, namjena putovanja, polazišna lokacija, odredišna lokacija i drugo),

- težnja putnika prema određenoj vrsti prijevoznog sredstva (kapacitet, tehnološka opremljenost, brzina vožnje i slično) te
- sklonost putnika određenom obliku prijevoza (brzi transfer putnika iz zračne luke do hotela bez zaustavljanja, turističko razgledavanje s usputnim stanicama kako bi se mogle neometano razgledati znamenitosti, dijeljenje prijevoza i tako dalje).

## 2.2. Podjela prijevoza putnika

Cestovni putnički prijevoz podijeljen je na pet kategorija i to (<http://ss-zeljeznickatehnicka-moravice.skole.hr/upload/ss-zeljeznickatehnicka-moravice/newsattach/164/Prijevoz%20putnika.pdf>, 2020., 2-3):

1. prema području obavljanja prijevoza:

a) unutarnji prijevoz (unutar granica pojedine države)

Postoji podjela unutarnjeg prijevoza na:

- gradski prijevoz – prijevoz u gradu, kratke vožnje, veliki broj stanica, smanjena udobnost, velika cirkulacija putnika,
- prigradski prijevoz – prijevoz u okolini grada, organizirani prijevoz učenika, studenata i radnika u smjeru grada i povratak na polazišnu točku te
- međugradski prijevoz – organizirani prijevoz između dva grada.

b) međunarodni prijevoz – obavlja se između pojedinih zemalja

2. prema načinu organizacije prijevoza:

a) linijski prijevoz – organizirani prijevoz prema unaprijed utvrđenom voznom redu, cijeni prijevoza i ostalim kriterijima te

b) slobodni prijevoz – vrsta prijevoza kod kojeg se cijena, naknade i dodatne usluge utvrđuju prema individualnom ugovoru između odgovarajućeg prijevoznika i putnika (korisnika usluge)

3. prema namjeni:

- a) javni prijevoz – kreiran na temelju ugovora o prijevozu te je dostupan društvu,
- b) prijevoz za vlastite potrebe – poslovni subjekti ili fizičke osobe koje obavljaju osnovnu djelatnost i
- c) prijevoz za osobne potrebe – prijevoz osobnim vozilom za osobne potrebe na širem području grada.

4. prema vremenu u kojem se obavlja:

- a) stalni, sezonski i povremeni – stalni prijevoz se odnosi na prijevoz tijekom cijele godine, sezonski prijevoz se odvija u određenim vremenskim razdobljima tijekom godine, dok je povremeni prijevoz organiziran za posebne prihode kao što su sportska i kulturna događanja, domjenci i svečane večere i tako dalje,
- b) dnevni, noćni i kombinirani prijevoz

5. prema prijevoznim sredstvima.

Prema Zakonu o prijevozu u cestovnom prometu (NN 41/2018, 98/19, čl. 31) prijevoz putnika u unutarnjem cestovnom prometu dijeli se na:

- javni linijski prijevoz

Javni linijski prijevoz putnika dijeli se na komunalni, županijski ili međužupanijski prijevoz putnika. Županijski i međužupanijski linijski prijevoz obavlja se kao putnički, ekspresni ili direktni prijevoz putnika (NN 41/2018, 98/19, čl. 32). Ovakav oblik prijevoza moguće je obavljati isključivo autobusima ili nekim drugim prijevoznim sredstvom koje posjeduju devet sjedala i sjedalo za vozača. Dužnost prijevoznika leži u dostavi voznog reda autobusnim kolodvorima na kojima će se odvijati zaustavljanja, kako bi putnici imali sve dostupne informacije o prijevozu (NN 41/2018, 98/19, čl. 34).

- posebni linijski prijevoz

Posebni linijski prijevoz putnika odvija se pomoću autobusa kao oblika prijevoznog sredstva te u posebnim situacijama odvija i pomoću osobnog automobila, na temelju ugovora između korisnika prijevoza i prijevoznika. Popis putnika se nalazi unutar

ugovora, s obzirom da je zabranjen prijevoz korisnika koji nisu na popisu putnika. U posebnom linijskom prijevozu primjenjuje se dostupnost javnog linijskog cestovnog i drugog oblika prijevoza prema vremenskom i mjesnom određenju, posebne kategorije prijevoza i ekonomski utjecaj. Posebni linijski prijevoz putnika može obavljati prijevoznik koji posjeduje licenciju za javni prijevoz putnika u unutarnjem cestovnom prometu ili licenciju Zajednice za prijevoz putnika (NN 41/2018, 98/19, čl. 44).

- *shuttle* prijevoz

*Shuttle* prijevoz predstavlja prijevoz putnika od zračne luke do odredišta u gradu ili ako se radi o prijevozu do hotela, onda je potrebno od strane prijevoznika posjedovati licencu za unutarnji prijevoz putnika (NN 41/2018, 98/19, čl. 45). Isto tako, prijevoz se može obavljati osobnim automobilima ili autobusima koji imaju sedam ili osam sjedala te sjedalo za vozača.

- povremeni prijevoz

Povremeni prijevoz putnika ne smije imati sličnosti s linijskim ni posebnim linijskim prijevozom te isključuje ponovljene elemente poput relacije, vremena odlaska i dolaska te polazišno i odredišno mjesto (NN 41/2018, 98/19, čl. 46). Prijevoz je namijenjen jednokratnim prijevozima za unaprijed određene skupine putnika. Obavlja se prijevoznim sredstvima koji imaju sedam ili osam sjedala te jedno sjedalo za vozača (NN 41/2018, 98/19, čl. 4).

- autotaksi prijevoz

Autotaksi prijevoz označava djelatnost javnog prijevoza putnika koji se obavlja osobnim prijevoznim sredstvom te se obavlja na temelju narudžbe, a plaća prema vrijednosti na taksimetru gotovinom ili elektroničkom aplikacijom (NN 41/2018, 98/19, čl. 31, čl. 4). Ovakav oblik prijevoza izvršava se uz pomoć licence za autotaksi prijevoz putnika i dozvole za autotaksi prijevoz putnika (NN 41/2018, 98/19, čl. 47)

- mikroprijevoz

Mikroprijevoz se odvija na temelju licence za prijevoz putnika u unutarnjem cestovnom prometu, licence za iznajmljivanja vozila s vozačem ili licence Zajednice za prijevoz putnika. Djelatnost se obavlja na temelju sklopljenog ugovora između korisnika prijevoza i prijevoznika. Mikroprijevoz nastaje prema prijevoznim

potrebama stanovnika u ruralnim i slabo naseljenim područjima, gdje ne postoji organizirani javni linijski prijevoz putnika (NN 41/2018, 98/19, čl. 50).

### **2.3. Prtljaga kao predmet prijevoza**

Prtljaga predstavlja osobne stvari i imovinu putnika koju korisnici prijevoza nose sa sobom na putovanje. Napominje se pravo putnika koje nalaže nošenje prtljage u prijevozno sredstvo, na temelju kupljene vozne karte. S obzirom da je putnik kupio voznu kartu, stekao je i pravo prijevoza prtljage te je u mogućnosti predati prijevozniku dva ili više komada prtljage, ovisno o raspoloživom mjestu pohrane.

Prtljaga se dijeli na: (<http://ss-zeljeznickatehnicka-moravice.skole.hr/upload/ss-zeljeznickatehnicka-moravice/newsattach/164/Prijevoz%20putnika.pdf>, 2020., 2)

1. ručnu prtljagu – osobne stvari putnika manjih dimenzija koje teže do 10 kilograma te se stavljaju u spremišni prostor iznad rezerviranog sjedala u prijevoznom sredstvu ili su u mogućnosti držati pored sebe, na sjedalu ili ispod sjedala te
2. predanu prtljagu – osobne stvari putnika čija težina iznosi do 40 kilograma te je vidljivo da po dimenzijama ne stanu u spremišni prostor u prijevoznom sredstvu, stoga ih je potrebno odložiti u prostor za prijevoz prtljage i izvršiti naplatu navedene usluge prema važećem cjeniku prijevoznika.

Ručna prtljaga su sve stvari putnika koje je moguće unijeti u autobus ili drugo prijevozno sredstvo. Putnik ručnu prtljagu smješta u spremišni prostor iznad sjedala, pored ili ispod sjedala, ali na način da ne smeta drugim putnicima i ne ometa kretanje vozila. Navedena vrsta prtljage se ne naplaćuje, stoga ju putnika nosi sa sobom na vlastitu odgovornost (Matoš, 2007.).

Predana prtljaga su stvari putnika koje teže do 40 kilograma te ih nije moguće unijeti u prijevozno sredstvo. Zato se predana prtljaga predaje prije početka putovanja u prtljažni prostor prijevoznog sredstva, naplaćuje se naknada prema zadanom cjeniku prijevoznika te se dobiva prtljažnica na ime i prezime putnika.



Osoblje određenog prijevoznika je dužno pregledati voznu kartu putnika, odnosno relaciju, vrijeme i datum polaska te shodno navedenom izdati prtljažnicu i račun za pruženu uslugu, ukoliko je putnik predao prtljagu u spremišni prostor prijevoznog sredstva. Putnici prije samog putovanja mogu provjeriti cjenik putničke i nepraćene prtljage te predmeta, na službenim internetskim stranicama prijevoznika. Također dužnost putnika je čuvati prtljažnicu tijekom cijelog putovanja kako bi je mogao predočiti prilikom preuzimanja prtljage, dolaskom na određeno mjesto (<https://www.arriva.com.hr/hr-hr/opci-uvjeti/opci-uvjeti-prijevoza-autotrans,2020.>).

Matoš (2007.) navodi kako prijevoznik mora odbiti prijevoz sljedećih stvari:

- opasne tvari,
- lako lomljive i skupocjene predmete,
- žive životinje i
- predmete koji mogu oštetiti vozilo.

Matoš (2007.) objašnjava kako prijevoznik predaje nepreuzetu prtljagu autobusnom kolodvoru na čuvanje i na trošak putnika. Ako putnik ne preuzme prtljagu u zadanom roku, prijevoznik automatski postaje vlasnik prtljage. Ukoliko dođe do oštećenja ili gubitka predane prtljage, prijevoznik će snositi odgovornost, ako putnik dokaže da je došlo do oštećenja krivnjom prijevoznika (Matoš, 2007.).

Prilikom prijema prtljage, vozači preuzimaju prtljagu putnika i skladište je na lijevu stranu vozila, iz razloga što se vađenje prtljage odvija isključivo na autobusnim kolodvorima. Dok se na desnu stranu stavlja prtljaga onih putnika koji će se iskrcati na autobusnom stajalištu izvan autobusnog kolodvora. Zato svaki komad prtljage mora imati važeću prtljažnicu, s odgovarajućim serijskim brojem.

Putnik bi trebao obavijestiti vozača na kojem stajalištu bi želio izaći, kako se ne bi dogodile nepotrebne komplikacije oko preuzimanja i vađenja prtljage putnika. Iz razloga što vozač dovodi svoj život u opasnost, ukoliko se upusti u iskrcavanje prtljage na autobusnoj stanici s lijeve strane autobusa, dok vozila prometuju na desnom traku dvosmjerne prometnice.

## **2.4. Osoblje u prijevozu putnika**

Operativno osoblje u prijevozu putnika dijeli se u tri grupe: (Furjan, 2016., 7)

1. neposredno operativno osoblje,
2. posredno operativno osoblje i
3. pomoćno operativno osoblje.

Neposredno operativno osoblje odnosi se na vozače, suvozače, kontrolore prijevoza, vodiče puta te rezervno osoblje (vozači, kontrolori prijevoza i drugi).

Raspodjela članova posade motornog vozila dijeli se na: (Furjan, 2016., 7)

- jedan vozač za relaciju do 500 kilometara, kada se prodaja karata izvršava na autobusnim kolodvorima,
- jedan vozač i jedan kontrolor za relaciju do 500 kilometara ako se prodaja karata izvršava na autobusnim kolodvorima i u autobusu,
- dva vozača za relaciju preko 500 kilometara,
- jedan vozač za relacije preko 500 kilometara te mu se osigurava zamjena ili određeno vrijeme odmora,
- dva vozača i jedan kontrolor za relacije iznad 500 kilometara, između kojih postoji manje od 20 kilometara udaljenosti i
- jedan vozač i jedan kontrolor za gradski i prigradski linijski prijevoz.

Posredno operativno osoblje su kontrolori prometa, disponenti i prometnici. Dok pomoćno osoblje čine svi prodavači voznih karata, informativni službenici, zaposlenici koji rade u garderobama, nosači prtljage, pošte i ekspresnih pošiljaka.

## **2.5. Isprave u prijevozu putnika**

Isprave u unutarnjem i međunarodnom prometu dijele se na: (Furjan, 2018., 8)

- isprave za vozilo,
- isprave za vozno osoblje i
- isprave uz putnika i prtljagu.

Isprave vezane uz vozilo su: (Furjan, 2016., 8)

- prometna dozvola s knjižicom vozila i kartonom tehničkih pregleda,
- dozvola za prijevoz u stranim zemljama,
- registrirani vozni red linije,
- tarifa s cjenikom prijevoza,
- zelena karta osiguranja,
- potvrda o prihvatu vozila za međunarodni prijevoz te
- putni radni list.

Isprave vezane uz vozno osoblje dijele se na: (Furjan, 2016., 8)

- vozačka dozvola (domaća i međunarodna),
- putna isprava (putovnica),
- individualna kontrolna knjižica,
- obrazac Europskog izvješća o prometnoj nesreći i
- potvrda o osposobljenosti za međunarodni prijevoz.

Isprave vezane uz putnika i prtljagu su:

- vozne karte

Vozna karta predstavlja prijevoznu ispravu koja se izdaje putniku u javnom linijskom prijevozu putnika. Na voznoj karti je prikazano polazišno mjesto, odredište, cijena prijevoza i željeni prijevoznik i to u papirnatom ili elektronskom obliku. Također predstavlja dokaz sklopljenog ugovora o prijevozu, sklopljene police osiguranja tijekom prijevoza te plaćene naknade za prijevoz (NN 41/2018, 98/19, čl. 4).

Vozna karta na ime se izdaje prilikom kupovine povlaštenih vozničkih karta, prilikom čega se daju određeni popusti na cijenu vozne karte. Povlaštene vozne karte se ne mogu prenijeti na drugu osobu. S obzirom da povlaštene karte imaju određenu cijenu, smatraju se novcem određene vrijednosti. (<http://ss-zeljeznickatehnicka->

moravice.skole.hr/upload/ss-zeljeznickatehnicka-moravice/newsattach/164/Prijevoz%20putnika.pdf, 2020., 6).

Većina voznih karata prijevoznika posjeduje temeljne podatke o prijevozniku, serijskom broju, području za koja vrijede i cijeni prijevoza. Dok su pojedini podaci, kao što su datum i vrijeme korištenja vozne karte te smjer vožnje, sastavni dio sadržaja vozne karte nakon njezina poništavanja (<http://ss-zeljeznickatehnicka-moravice.skole.hr/upload/ss-zeljeznickatehnicka-moravice/newsattach/164/Prijevoz%20putnika.pdf>, 2020., 6).

- prtljažnica

Zakonom je predviđena prtljažnica koja predstavlja pisanu potvrdu prijevoznika o zaprimanju prtljage te sadrži broj i vrstu koleta prijevoznika. Ne postoji izdavanje prtljažnice za ručnu prtljagu jer ju putnik čuva na vlastitu odgovornost.


- potvrda o rezerviranom sjedalu

Potvrda o rezerviranom sjedalu je potvrda prijevoznika ili ovlaštene agencije za prodaju karata kojom je prije putovanja rezervirano mjesto u vozilu. U pravilu svaka kupljena karta međugradske linije posjeduje rezervaciju sjedala, dok za gradske i prigradske linije to nije slučaj.

Pravilnik o dozvolama za obavljanje linijskog prijevoza putnika (NN 114/2015) propisuje procedure i način dobivanja dozvola kojima je prijevozniku omogućeno obavljanje primarne djelatnosti, a to je linijski prijevoz putnika u unutarnjem i međunarodnom cestovnom prometu, obrasci dozvola, visina naknade za izdavanje dozvola, ali isto tako i sadržaj i način vođenja upisnika o izdanim dozvolama.

Slika 1 prikazuje dozvolu za linijski prijevoz putnika autobusom u međunarodnom cestovnom prometu. Navedenu dozvolu izdaje Republika Hrvatska te služi za obavljanje linijskog prijevoza u županiji. Obrazac dokumenta je vrlo sličan dozvoli za obavljanje lokalnog ili državnog linijskog prijevoza putnika.

## Slika 1: Dozvola za linijski prijevoz putnika autobusom u međunarodnom cestovnom prometu

REPUBLIKA HRVATSKA REPUBLIC OF CROATIA		Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitaka <i>Ministry of the Sea, tourism, transport and development</i>
Klasa / Class		
Urudžbeni broj / No.		
Broj linije u upisniku / Number entered in Register		
		A 0000000
<b>DOZVOLA AUTHORIZATION</b> za linijski prijevoz putnika autobusom u međunarodnom cestovnom prometu <i>for international regular service carried out by coach and bus</i>		
Naziv prijevoznikog poduzeća ili prezime i ime prijevoznika / Business name or surname and first name of carrier		
Država / State		
smije obavljati prijevoz na autobusnoj liniji / is allowed to maintain the regular bus service between:		
Mjesta polaska / Place of departure		Mjesta dolaska / Place of destination
na teritoriju Republike Hrvatske prema voznom redu, prijevoznom pravcu i tarifi koji čine sastavni dio ove dozvole / on the territory of Republic of Croatia according to time-table, route and pricelist which form the integral part of the authorization		
Mjesta na kojima putnici ulaze i izlaze iz autobusa / Passenger pick-up and set-down points		
Granični prijelazi / Border crossing points		
Dozvola vrijedi za razdoblje / This authorisation is valid for the period		
Od / from:		Do / to:
dan, mjesec, godina / day, month, year		dan, mjesec, godina / day, month, year
Mjesto i datum izdavanja / Place and date of issue		Potpis i pečat nadležnog tijela / Signature and stamp of issuing authority

Izvor: Narodne novine, *Pravilnik o dozvolama za obavljanje linijskog prijevoza putnika*, NN 114/2015

### **3. LINIJSKI PRIJEVOZ PUTNIKA**

Prema Zakonu o prijevozu u cestovnom prometu (NN 41/2018, 98/19), linijski prijevoz putnika odvija se na točno određenim linijama, po dogovorenom voznom redu, utvrđenoj cijeni prijevoza i ostalim propisima. U nastavku su objašnjeni pojmovi linije, relacije, voznog reda i urbanog kretanja putnika.

Linija predstavlja relaciju ili skup relacija kojima se obavlja prijevoz putnika u cestovnom prometu od jednog do drugog autobusnog kolodvora ili putničkog terminala. Na autobusnim kolodvorima i putničkim terminalima vidljivi su vozni redovi s više polazaka. Dok se relacija smatra udaljenošću između dva autobusna stajališta (NN 41/2018, 98/19, čl. 4).

Članak 4. Zakona o prijevoza u cestovnom prometu (NN 41/2018, 98/19) određuje vozni red kao akt na kojem su upisani naziv prijevoznika, naziv linije prijevoza, vrsta linije, prikaz autobusnih kolodvora po redoslijedu, autobusna stajališta i udaljenost od mjesta polazišta, vrijeme dolaska i polaska s autobusnih kolodvora, razdoblje u kojem se održava linija te rok važenja voznog reda (NN 41/2018, 98/19, čl. 4).

#### **3.1. Lokalni linijski prijevoz putnika**

Lokalni linijski prijevoz putnika smatra se oblikom komunalne djelatnosti koja ima lokalno značenje te je dostupan svim korisnicima prijevoza. Lokalni linijski prijevoz odvija se na području određenog grada za koji je prijevoznik dobio dozvolu na određenim linijama, prema dogovorenim cijena, voznim redom, polaskom i odlaskom i ostalim uvjetima.

Odluku o uspostavi lokalnog linijskog prijevoza donosi gradsko vijeće koje dodjeljuje ugovor o koncesiji odabranom prijevozniku. Slijedi kako gradonačelnik grada uspostavlja

liniju prijevoza, radi na njihovoj izmjeni, određuje stajališta i vozni red, poništava dozvole radi obustavljanja prijevoza te utvrđuje valjanost ugovora o koncesiji.

Lokalni linijski prijevoz putnika je putnička linija, na kojoj se putnici prevoze od jedne do druge lokacije, uz zaustavljanje na utvrđenim autobusnim stajalištima prema utvrđenom voznom redu.

O svim promjenama vezanim uz obavljanje prijevoza i vozni red, prijevoznik mora obavijestiti širu javnost putem odabranih medija. Nadalje, vozila kojima se obavlja lokalni linijski prijevoz putnika, mogu u određenim situacijama promijeniti ili skratiti liniju prijevoza, radi onemogućene vožnje po standardnoj liniji. Prilikom planiranja rute prijevoza, vodi se briga o adekvatnom planiranju, izgradnji i uređenju autobusnih stajališta, radi ispunjavanja minimalnih tehničkih uvjeta za sigurno odvijanje navedenog prijevoza.

Vozilima prijevoznika upravljaju licencirani vozači, s potrebnom stručnom spremom i obrazovanjem, koji su zdravstveno sposobni i ispunjavaju sve ostale zakonske uvjete. Vozila lokalnog linijskog prijevoza ispunjavaju uvjete utvrđene Zakonom o prijevozu u cestovnom prometu (NN 41/2018, 98/19) kako bi se prijevoz odvijao neometano i prema svim propisima.

Dozvola za obavljanje lokalnog linijskog prometa mora bit vidljiva u vozilu, kao i oznaka koja označava mjesto i vrijeme polaska, smjer i cilj vožnje. Isto tako, korisnici prijevoza su dužni prilikom ulaska u autobus pokazati valjanu putnu kartu te ju uručiti vozaču ili drugoj odgovornoj osobi. Ako nemaju putnu kartu, dužni su je zatražiti prije početka vožnje i platiti.

### **3.2. Županijski linijski prijevoz putnika**

Županijski linijski prijevoz putnika je javni cestovni prijevoz putnika na području određene županije, a prijevoznik može prometovati bez zaustavljanja i preko područja susjednih županija. Prijevoz se obavlja na temelju ugovora o javnim uslugama, koncesije ili dozvole (NN 41/2018, 98/19, čl. 4)

Prijevoznik je dužan podnesti vozne redove na usklađivanje u Hrvatsku gospodarsku komoru ili županijsku komoru u periodu od 01. do 30. studenog tekuće godine (NN 118/2005, čl. 5). Iznos naknade za usklađivanje vozni redova za županijske linije je 400,00 kuna po polasku, dok izmjena vozni redova županijske linije iznosi 200,00 kuna (NN 118/2005, čl. 6)

Prilikom usklađivanja vozni redova za županijske linije, određuje se najmanja vremenska razlika polaska i odlaska u odnosu na postojeće županije, što je prikazano u tablici 1.

**Tablica 1: Najmanja vremenska razlika polaska i odlaska**

<b>Dužina linije / relacije između dva najudaljenija zajednička stajališta (km)</b>	<b>Najmanja vremenska razlika (min)</b>
do 10	10
11-30	20
31-50	30
više od 51	45

Izvor: Narodne novine, *Pravilnik o dozvolama za obavljanje linijskog prijevoza putnika*, NN 114/2015, čl. 8

Kada se usklađuju vozni redovi koji imaju sve autobusne kolodvore ili stajališta u istom smjeru, potrebno je primijeniti zakonom propisani vremenski razmak zaštite polaska. Dok je obveza drugačija za postupak usklađivanja vozni redova dva vozna reda s dva ista autobusna stajališta, a imaju različite itinerare, potrebno je primijeniti vremenski razmak zaštite polaska za kraću relaciju između dva stajališta (NN 114/2015, čl. 7).

Dozvola za obavljanje županijskog linijskog prijevoza putnika izdaje se s rokom važenja do pet godina, pri čemu prometna godina počinje 1. lipnja tekuće godine, a završava 31. svibnja sljedeće godine (NN 114/2015, čl. 15). Iznos naknade koja se plaća za izdavanje dozvola za prvi primjer je 300,00 kuna, dok se svaki sljedeći primjer plaća 30,00 kuna. Iznos naknade za dozvole za posebni županijski linijski prijevoz putnika iznosi 70,00 kuna (NN 114/2015, čl. 16).



### **3.3. Posebni oblik linijskog prijevoza**

Zakonom o prijevozu u cestovnom prometu (NN, 41/2018, čl. 4) propisuje se kako je posebni linijski prijevoz usmjeren na posebne skupine kao što su učenici, djeca s poteškoćama u razvoju, osobe s invaliditetom, bolesnici, radnici koji putuju na posao od jednog do drugog mjesta i drugi. Naručitelj prijevoza može bit pravna ili fizička osoba koja sklapa ugovor sa prijevoznikom.

Pravilnik o dozvolama za obavljanje linijskog prijevoza (NN 118/2005) putnika navodi u članku 2. da je naručitelj posebnog linijskog prijevoza ustvari osoba s kojom će se sklopiti ugovor o prijevozu za određenu skupinu ljudi.

Prijevoz se obavlja vozilima M1 kategorije koji imaju kapacitet od 7 + 1 sjedalo ili 8 + 1 putničko mjesto ili vozilima kategorije M2 i M3, odnosno specijalnim vozilima (NN 41/2018, čl. 44). Tako naručitelj plaća prijevoz koja može biti pravna ili fizička osoba, a ujedno sklapa ugovor s prijevoznikom.

Vozači koji obavljaju javni linijski prijevoz, posebni linijski prijevoz, mikroprijevoz, *shuttle* prijevoz ili povremeni prijevoz putnika, trebaju dobiti inicijalnu kvalifikaciju i steći dozvolu kategorije D1, D1E, D ili DE (NN 118/2005, čl. 5).

Članak 44. Zakona (NN 41/2018, 98/19) ističe kako posebni linijski prijevoz putnika ima pravo obavljati svaki prijevoznik koji posjeduje licencu za javni prijevoz putnika u unutarnjem cestovnom prometu ili licencu Zajednice.

Također popis putnika je potrebno evidentirati prije početka putovanja i vozač ga mora imati na vidljivom mjestu tijekom obavljanja posebnog linijskog prijevoza putnika. Ukoliko određeni korisnik usluge prijevoza nije na popisu, nije ga moguće uključiti u proces prijevoza.

Postoji iznimka za ovaj oblik prijevoza koja navodi da se posebni linijski prijevoz putnika može obavljati u mjestu gdje ne postoji javni linijski prijevoz putnika, kako bi se putnici prevozili od jednog do drugog mjesta. Prijevoznik stječe dozvolu ako ima licencu za obavljanje linijskog prijevoza putnika, potvrdu nadležnih tijela o plaćenom porezu i doprinosima za mirovinsko i zdravstveno osiguranje, vozni red i itinerar te ugovor o posebnom linijskom prijevozu (NN 118/2005, čl. 13).

Naknada za izdavanje dozvola za posebnu županijsku i posebnu međuzupanijsku liniju za prijevoz putnika u mjesta i iz mjesta gdje nema javnog prijevoza putnika, prvi primjerak dozvole plaća se 70,00 kuna, a svaki sljedeći primjerak 30,00 kn (NN 118/2005, čl. 15).

## **4. ANALIZA LINIJSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA NA PRIMJERU PODUZEĆA ARRIVA HRVATSKA d.o.o.**

U predmetnom poglavlju analiziran je linijski prijevoz putnika na primjeru poduzeća Arriva d.o.o. Osim opisa poduzeća, napravljena je analiza vozila i prometne infrastrukture, prikazani su ljudski potencijali i organizacija linijskog prijevoza, no isto tako istaknute su dozvole za obavljanje linijskog prijevoza putnika.

### **4.1. Opis poduzeća**

Arriva Hrvatska d.o.o. je poduzeće sa sjedištem u gradu Osijeku, osnovano 2006. godine. Jedini član poduzeća je Arriva International Limited iz Velike Britanije. Kao ovlaštena osoba za zastupanje navodi se Elizabeth Michelle Benison ([https://sudreg.pravosudje.hr/registar/f?p=150:28:0::NO:28:P28\\_SBT\\_MBS:080560852,2020.](https://sudreg.pravosudje.hr/registar/f?p=150:28:0::NO:28:P28_SBT_MBS:080560852,2020.)).

Arriva d.o.o. je u vlasništvu međunarodnog društva Arriva Deutsche Bahn, čija grupa se sastoji od Autotransa, Autoprometnog poduzeća Požega i Panturista. Arriva d.o.o. se predstavlja na tržištu kao vodeći pružatelj usluga autobusnog prijevoza u Hrvatskoj, stoga se u njihovoj ponudi nalaze lokalni, međugradski i međunarodni autobusni prijevoz (<https://www.arriva.com.hr/hr-hr/o-nama/arriva-hrvatska,2020.>).

Poduzeće posjeduje veliki vozni park koji se sastoji od 600 autobusa kako bi ostvarili adekvatnu povezanost više od tisuću lokacija na području Republike Hrvatske i ostvarili direktnu povezanost s europskim središtima Njemačke, Italije, Slovenije, Bosne i Hercegovine i Srbije. Jačina poduzeća ogleda se u kontroli 15 autobusnih kolodvora, 10 servisnih centara, ljudskom potencijalu od 1.400 djelatnika te putničkom prijevozu kojim se prevozi više od 11,7 milijuna putnika godišnje.

Misija poduzeća je biti prvi izbor za putovanje, dok se kao vizija ističe mobilnost putnika i želja za postavljanjem visoke razine kvalitete i kvantitete u javnom prijevozu, koji žele učiniti najtraženijim načinom putovanja. Arriva vrijednosti su timsko funkcioniranje, zadovoljavanje putničkih potreba i korisnika prijevoza, sigurnost i znatiželja i inspiracija za bolje sutra (<https://www.arriva.com.hr/hr-hr/o-nama/arriva-hrvatska>, 2020.).

Usluge poduzeća dijele se na Arriva travel, najam autobusa, prijevoz putnika, oglašavanje na autobusima i radionice za tahografe (<https://www.arriva.com.hr/hr-hr/nase-usluge>, 2020.). Arriva travel ima više od 60 godina iskustva rada kao turistička agencija, a s obzirom da se turizam Republike Hrvatske eksponencijalno razvija, poduzeće je razvilo 7 poslovnica i to u Rijeci, Osijeku, Splitu, Crikvenici, Rabu, Krku i Požegi.

Ponuda Arriva travel sastoji se od putovanja autobusom, zrakoplovom, poslovnih putovanja, krstarenja, ljetovanja i zimovanja, jednodnevnih izleta, putovanja za mlade te drugo. Slijedi najam autobusa kojim nude autobuse veličine od 59 putničkih sjedala, mini buseva i kombi vozila. Isto tako, među ponudom se nalazi oglašavanje na autobusima koji predstavljaju jedan od najefikasnijih načina eksternog oglašavanja. Arriva postaje odličan odabir za promoviranje marke i odgovarajućeg poduzeća. Najznačajnija usluga je svakako usluga lokalnog, regionalnog i međunarodnog prijevoza putnika. Radi zauzimanja vodeće pozicije na predmetnom tržištu, kreirane su redovne i česte autobusne linije koje povezuju više od tisuću lokacija na domaćem i inozemnom području. Najpopularnije relacije su Rijeka-Zagreb, Zadar-Split, Karlovac-Rijeka, Rijeka-Zadar, Zagreb-Osijek, Split-Dubrovnik i tako dalje. Postoji i transfer autobusom od aerodroma do centra grada ili glavnog autobusnog kolodvora, u vrlo kratkom roku i po odgovarajućoj cijeni. Nadalje, radionice za tahografe uključuju aktivnosti ispitivanja i ugradnje analognih tahografa proizvođača Continental Trading Gmbh, kao i aktivnosti aktivacije, ispitivanja, provjere i pregleda, kalibracije, plombiranja, prijenosa podataka i procjene nemogućnosti prijenosa podataka, uklanjanja i postavljanja naljepnica na digitalnim tahografima drugih proizvođača (<https://www.arriva.com.hr/hr-hr/nase-usluge>, 2020.).

## 4.2. Vozni park i prometna infrastruktura

Arriva d.o.o. posjeduje vozni park od 600 autobusa te nudi usluge na lokalnoj i regionalnoj razini te međugradskim i međunarodnim relacijama. Kao što je ranije spomenuto, poduzeće upravlja s 15 autobusnih kolodvora i 10 servisnih centara, uz pomoć kojih omogućuje prijevoz više od 11,7 milijuna putnika godišnje.

Baričević (2001., 134) ističe kako je kategorizacija autobusa prema ECE pravilnicima vrlo važna stavka prilikom kupnje autobusa. ECE pravilnicima su određeni uvjeti za registraciju, održavanja i eksploataciju autobusa (Baričević, 2001., 134).

Tablica 2 prikazuje pregled dijela voznog parka poduzeća Arriva d.o.o. sa stanjem na 31. srpnja 2020. godine. Marke vozila poduzeća su Setra, Neoplan, Otokar, Man, Volkswagen, Peugeot, Mercedes, Karosa, BMC Probus, VDL, VDL Berkhof, VDL Bova, ISZU i Opel. U srpnju 2020. godine, prijevoznik je točio gorivo na bezinskim postajama Petrol, Ina i DKV Euro Service s različitom potrošnjom goriva. Najviše benzina utočeno je na INA benzinskim postojama u iznosu od 160.232,31 L, slijedi Petrol u iznosu od 70.599,05 L i DKV Euro Service s najmanjim iznosom potrošnje od 306,65 L. Dok su predmetna vozila u srpnju 2020. godine ostvarila prijeđenu kilometražu od 824.744,00 kilometara. Prema podacima od prethodne godine, vidljiv je nagli pad putovanja s obzirom na pandemiju koronavirusa.

**Tablica 2: Pregled voznog parka poduzeća Arriva d.o.o. (Autotrans d.d.)**

<b>R. br.</b>	<b>Garažni broj</b>	<b>Marka vozila</b>	<b>Tip vozila</b>
<b>1.</b>	124	SETRA	S 415 GT HD
<b>2.</b>	126	SETRA	S 415 GT HD
<b>3.</b>	136	NEOPLAN	N 2216 SHD TOURLINER
<b>4.</b>	166	OTOKAR	S 416 GT HD
<b>5.</b>	181	OTOKAR	S 415GT HD
<b>6.</b>	196	OTOKAR	NAVIGO
<b>7.</b>	198	OTOKAR	VECTIO T

<b>8.</b>	199	SETRA	VECTIO T
<b>9.</b>	273	SETRA	S 431 DT
<b>10.</b>	274	MAN	S 431 DT
<b>11.</b>	405	MAN	LIONS COACH RCH 404
<b>12.</b>	406	MAN	LIONS COACH RCH 404
<b>13.</b>	407	MAN	LIONS COACH RCH 404
<b>14.</b>	408	MAN	LIONS COACH RCH 404
<b>15.</b>	409	VOLKSWAGEN	LIONS COACH RCH 404
<b>16.</b>	410	PEUGEOT	CRAFTER 50
<b>17.</b>	412	VOLKSWAGEN	PARTNER
<b>18.</b>	422	SETRA	CRAFTER 50
<b>19.</b>	1104	SETRA	S 315 GT HD
<b>20.</b>	1109	SETRA	S 315 GT HD

Izvor: izrada autora prema podacima poduzeća Arriva d.o.o. (Autotrans d.d.)

Elementi prometne infrastrukture u cestovnome prometnom sustavu su: (Rajsman, 2017., 117)

- cestovna mreža s objektima povezanim za obavljanje putovanja,
- uslužni objekti svih pratećih sadržaja na prometnicama i
- odgovarajuća stajališta i autobusni kolodvori.

Autobusni kolodvor je objekt za prihvat i otpremanje autobusa i putnika u javnom cestovnom prijevozu, koji ispunjava uvjete propisane Zakonom o prijevozu u cestovnom prometu (NN 41/2018, čl. 4). Smatraju se ključnim putničkim terminalnom i infrastrukturnim elementom cestovnog sustava u domaćem i inozemnom prometu (Rajsman, 2017., 118).

Arriva d.o.o. upravlja sa 15 kolodvora, a neki od njih su Rijeka, Crikvenica, Novi Vinodoloski, Gospić, Umag, Poreč, Rovinj, Delnice, Otočac, Karlovac i tako dalje. Za predmetnog prijevoznika, na autobusnim kolodvorima se obavlja prihvat i otpremu autobusa i putnika, preuzimanje i pohranjivanje prtljage, pružanje informacija o prijevozima te prodaja karata (NN 41/2018, čl. 98).

Svi autobusni kolodvori dužni su voditi evidenciju dolazaka i polazaka autobusa, tijekom njihovog radnog vremena. Prema odredbama Zakona (NN 41/2018, čl. 101), Arrivini vozači imaju dužnost prijaviti vrijeme polaska i dolaska autobusa na autobusni kolodvor, dok autobusni kolodvor prijavu ovjerava na putnom radnom listu i unosi u evidenciju polazaka i dolazaka autobusa.

Kako bi se na prije spomenutim autobusnim kolodvorima, odvijao neometani prijevoz putnika, određeno je da trebaju zadovoljavati sljedeće kriterije, a to su čekaonice, prodaja karata, informiranje putnika, postojanje minimalno dva perona, sanitarne prostorije, radno vrijeme autobusnih kolodvora 0-24, 5-22, 6-20 i tako dalje.

Slika 2 prikazuje autobusni kolodvor Rijeka koji se nalazi na lokaciji Trg Žabica 1 kojim upravlja prijevoznik Arriva d.o.o. Autobusni kolodvor nalazi se u centru grada Rijeka, posjeduje samo 6 perona, dok se prodaja karata vrši na 3 prodajna pulta. Povezan je redovnim autobusnim linijama s ostalim hrvatskim gradovima poput Zagreba, Zadra, Splita, Dubrovnika, Crikvenice, Novog Vinodolskog i tako dalje. Od inozemnih linija ističu se redovni polasci prema Njemačkoj, Švicarskoj, Trstu, Sarajevu, Beogradu i drugima (<https://www.arriva.com.hr/hr-hr/kvarner/rijeka>, 2020.). Autobusni kolodvor Rijeka ima vrlo mali kapacitet zaprimanja, stoga se planira njegova dodatna izgradnja i proširenje.

**Slika 2: Autobusni kolodvor Rijeka**



Izvor: getbybus, dostupno na: <https://getbybus.com/hr/blog/autobusi-rijeka/> (27.08.2020.)

Autobusni kolodvor Zagreb, prikazan na slici 3, najveći je i najmoderniji autobusni kolodvor na regionalnom području. Putnicima je omogućen pristup prema 44 perona kako bi se osigurao siguran i brz prijevoz. Autobusni kolodvor Zagreb obavlja djelatnost prijevoza putnika, zaprimanja autobusa i prtljage i robe, prodaje autobusnih karata, rezervacije mjesta u autobusima, informiranja putnika i drugo. Na kolodvoru postoji 14 prodajnih pultova te se prodaja karata vrši i online. Kolodvor također nudi i veliki prostor za kretanje i obitavanje korisnika prijevoza (<https://www.akz.hr/o-nama/10>, 2020.).

**Slika 3: Autobusni kolodvor Zagreb**



Izvor: Autobusni kolodvor Zagreb, *O nama*, dostupno na: <https://www.akz.hr/o-nama/10>  
(27.08.2020.)

### **4.3. Ljudski potencijali**

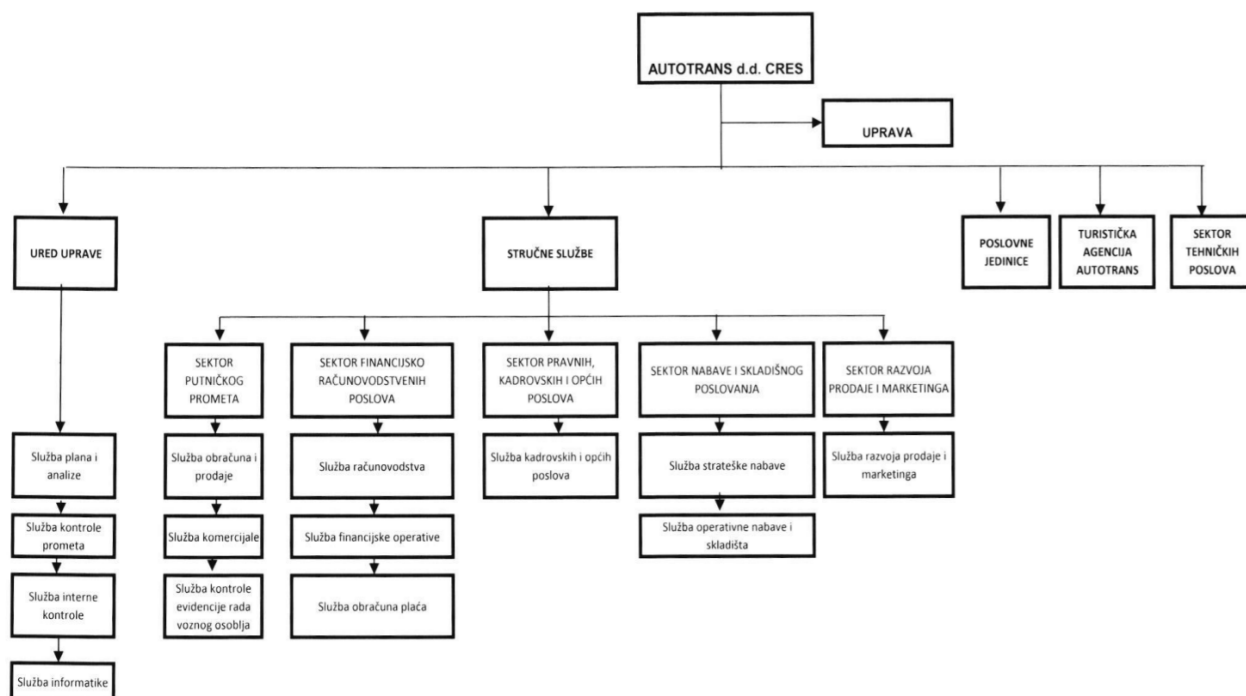
Poduzeće Arriva d.o.o. zapošljava 1.200 zaposlenika u 2019. godini, dok samo Autotrans d.d. ima 716 zaposlenika u 2019. godini.

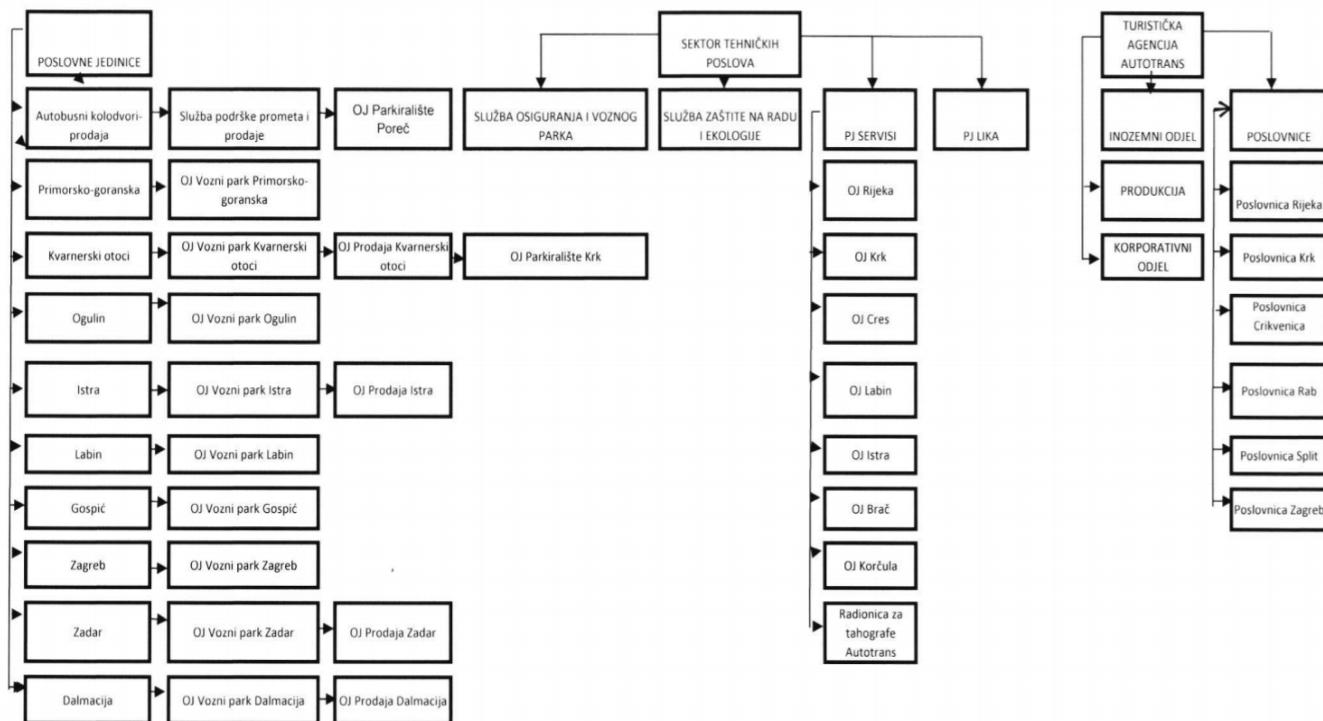
Slika 6 prikazuje podjelu poduzeća Autotrans d.d. na organizacijske cjeline. Na samom vrhu poduzeća nalazi se uprava koja je podijeljena na ured uprave, stručne službe te poslovne



jednice, turističku agenciju Arriva i sektor tehničkih poslova. Ured uprave dijeli se na sljedeće podjedinice: služba plana i analize, služba kontrole i prometa, služba interne kontrole i služba informatike. Stručna služba dijeli se na sektor putničkog prometa, sektor financijsko računovodstvenih poslova, sektor pravnih, kadrovskih i općih poslova, sektor nabave i skladišnog poslovanja te sektor razvoja, prodaje i marketinga. Svi navedeni sektori imaju i unutarnju podjelu. Nadalje, poslovne jedinice uključuju autobusne kolodvore i prodaju te službu podrške prometa i prodaje. Poslovne jedinice nalaze se na području Primorsko-goranske županije i kvarnerskih otoka, u Ogulinu, Istri, Labinu, Gospiću, Zagrebu i Dalmaciji. Svi autobusni kolodvoru imaju i vlastiti vozni park. Slijedi, sektor tehničkih poslova dijeli se na službu osiguranja i voznog parka, službu zaštite na radu i ekologije te servise (Rijeka, Krk, Cres, Labin, Istra, Brač, Korčula, Zagreb i Lika). Turistička agencija Arriva posjeduje inozemni odjel, produkciju, korporativni odjel i poslovnice (Rijeka, Krk, Crikvenica, Rab, Split i Zagreb).

**Slika 4: Organizacijske cjeline poduzeća Autotrans d.d.**





Izvor: Arriva d.o.o., *Pravilnik o organizaciji društva sa sistematizacijom radnih mjesta*, Rijeka, 2020.

Dok tablica 3 prikazuje rekapitulaciju zaposlenika Arriva d.o.o. za razdoblje od 01. siječnja 2019. do 31. prosinca 2019. godine. Rekapitulacija prikazuje sedam vrsta zaposlenika u poduzeću, a dijele se na vozače autobusa, radioničko osoblje, ostale službenike, prometnike, prodavače karata, turističke radnike i vozače kombija.

Na početku 2019. godine poduzeće je zapošljavalo ukupno 701 zaposlenika, dok je na zadnji dan godine evidentirano 716 zaposlenika, što predstavlja povećanje stope zapošljavanja od 2,14%. Najviše zaposlenih je u kategoriji vozača autobusa. S posljednjim danom 2019. godine bilo je prijavljeno 384 vozača autobusa, što je povećanje od 5,5% u razdoblju od dvanaest mjeseci. Slijede ostali službenici sa 137 zaposlenika koji su ostvarili povećanje zapošljavanja od 3,79%, dok su turistički službenici imali dodatno zapošljavanje jedne osobe, što je povećanje od 6,25% tijekom godine. Ostale kategorije zaposlenih bilježe pad zaposlenika na kraju godine pa je tako najveći pad zabilježen kod vozača kombija od 33,33%. Najveća fluktuacija je prisutna kod vozača autobusa.

**Tablica 3: Rekapitulacija zaposlenika Autotrans d.d. za 2019. godinu**

Vrsta zaposlenika	01.01.2019.	31.12.2019.	%	Došli	Otišli	Došli	Otišli
<b>Vozači autobusa</b>	364	384	5,5%	115	109	68	69
<b>Radioničko osoblje</b>	79	77	-2,53%	10	14	2	-
<b>Ostali službenici</b>	132	137	3,79%	18	9	20	21
<b>Prometnici</b>	42	40	-4,76%	9	9	11	14
<b>Prodavači karata</b>	59	55	-6,78%	11	15	5	5
<b>Turistički radnici</b>	16	17	6,25%	2	1	-	-
<b>Vozači kombija</b>	9	6	-33,33%	4	-	-	-
<b>Ukupno</b>	701	716	2,14%	169	157	106	109

Izvor: izrada autora prema Arriva d.o.o., *Rekapitulacija zaposlenika 2019. godina*, Rijeka, 2020.

Prema pravilniku o radu poduzeća Arriva d.o.o. ugovor o radu sklapa se na određeno ili neodređeno vrijeme, sa svakom punoljetnom osobom koja ispunjava posebne uvjete određene zakonom i sistematizacijom radnih mjesta kod poslodavca. Prije sklapanja ugovora o radu izvršava se razgovor za određenu poziciju, probna vožnja ili drugi oblik selekcije. Također, potencijalno postoji probni rad u trajanju do 6 mjeseci, pod nadzorom neposrednog rukovoditelja. Tako pravilnik o radu detaljno opisuje obveze i prava zaposlenika koja se tiču radnog vremena, odmora i dopusta, sigurnosti na radu, zaštiti života i zdravlja, prestanka ugovora o radu i slično.

Pravilnik o plaćama, naknadama i materijalnim pravima radnika (čl. 1) navodi kako je Arriva d.o.o. dužna zaposleniku za njegov izvršeni rad isplatiti plaću koja se sastoji od:

- umnoška koeficijenta složenosti radnog mjesta i osnovice za obračun osnovne bruto plaće,
- stalnog mjesečnog dodatka na plaću koji je jednak za sve radnike,
- dodatak na plaću za radni staž,
- uvećanje plaće odnosno umanjenja plaće po osnovi grupnog stimulativnog dodatka cjeline ili poslovne jedinice i

- uvećanje plaće, odnosno umanjeње plaće po osnovi rezultata rada radnika (individualni stimulatívni dodatak).

Prodavači voznih karata – prometnici i referenti prodaje – prodavači voznih karata – prometnici ostvaruju stimulatívne dodatke i odbitke na temelju volumena prodaje voznih karata, telefonskih informacija i maloprodaje (Pravilnik o plaćama, naknadama i materijalnim pravima radnika, čl. 19), na način kako je navedeno u tablici 4.

**Tablica 4: Usporedba stimulacije za prodaju karata Rijeka i Crikvenica**

<b>Stimulacija za prodaju karata RIJEKA</b>	<b>% stimulacije</b>	<b>Stimulacija za prodaju karata CRIKVENICA</b>	<b>% stimulacije</b>
<b>Broj bodova prosječno po danu</b>		<b>Broj bodova prosječno po danu</b>	
do 150	-5%	-	-
151 – 250	0%	do 70	0%
251 – 275	5%	71 – 80	5%
276 – 305	10%	81 – 95	10%
306 – 336	15%	96 – 110	15%
337 – 366	20%	111 – 130	20%
367 – 400	25%	131 – 155	25%
401 i više	30%	156 i više	30%

Izvor: izrada autora prema Arriva d.o.o., *Pravilniku o plaćama, naknadama i materijalnim pravima radnika poduzeća*, Rijeka, 2020.

Kriterij za dobivanje stimulacije je 8 dana rada na poslovima prodaje karata gdje se stječu sljedeći bodovi: (Pravilnik o plaćama, naknadama i materijalnim pravima radnika, čl. 19)

- 1 bod – nadopuna ili izrada kuponske karte,
- 1 bod – prodaja rezervacije za sve prijevoznike,
- 0, 75 boda – za prodanu kartu za druge prijevoznike,
- 1, 5 boda – za karte prodane ta Arriva grupu te
- 2 boda – za prodane povratne karte za Arriva grupu.

**Slika 5: Tarifni razredi poduzeća Arriva d.o.o.**

	I	1,00 - 1,25
1.	Čistač OJ Vozni park Istra, OJ Vozni park Dalmacija, PJ Lika	1,21
2.	Kurir	1,21
	II	1,26 - 1,58
1.	Naplatničar II	1,57
	III	1,59 - 1,99
1.	Telefonist	1,71
2.	Prodavač voznih karata	1,81
3.	Prodavač voznih karata - prometnik	1,81
4.	Referent PJ Autobusni kolodvori - prodaja	1,81
5.	Referent II OJ Prodaja Dalmacija	1,89
6.	Referent PJ Gospić, PJ Zagreb	1,89
7.	Referent prodaje - prodavač voznih karata - prometnik	1,99
8.	Referent prodaje - prodavač voznih karata	1,99
	IV	2,00 - 2,60
1.	Referent II OJ Prodaja Kvarnerski otoci	2,00
2.	Naplatničar I	2,08
3.	Konduktor OJ Vozni park Kvarnerski otoci, OJ Vozni park Istra, OJ Vozni park Primorsko-goranska, OJ Vozni park Labin, OJ Vozni park Dalmacija	2,08
4.	Vozač - perač	2,24
5.	Vozač kombija	2,24
6.	Vozač autobusa	2,24
7.	Referent OJ Vozni park Dalmacija	2,28
8.	Referent I PJ Istra	2,28
9.	Referent PJ - prodavač voznih karata, prometnik PJ Labin	2,28
10.	Referent II PJ Primorsko-goranska, PJ Zadar	2,28
11.	Organizator prijevoza III PJ Gospić	2,28
12.	Prometnik IV PJ Autobusni kolodvori - prodaja	2,28
13.	Referent I OJ Prodaja Kvarenski	2,50
14.	Prometnik IV - prodavač voznih karata PJ Ogulin, OJ Vozni park Gospić, PJ Zadar	2,50
15.	Stručni suradnik marketinga II	2,50
	V	2,61 - 3,39
1.	Organizator prijevoza PJ Ogulin	2,63
2.	Samostalni referent PJ Autobusni kolodvori - prodaja	2,63
3.	Specijalist nabave IV	2,67

Izvor: Arriva d.o.o., *Tarifni razredi*, Rijeka, 2020.

Slika 7 prikazuje tarifne razrede poduzeća Arriva d.o.o. za 2020. godinu. Unutar poduzeća postoji 9 tarifnih razreda (I-IX) te je za svaku radnu poziciju određen pripadajući koeficijent. Pod najniži tarifni razred spadaju čistač voznog parka i kuriri (koeficijent 1,21), dok je direktor razvoja marketinga i prodaje (koeficijent 8) jedina pozicija koja pripada najvišem tarifnom razredu. U nastavku su prikazani tarifni razredi s pripadajućim koeficijentima: I: 1,00 - 1,25, II: 1,26 – 1,58, III: 1,59 – 1,99, IV: 2,00 – 2,60, V: 2,61 – 3,39, VI: 3,40 – 4,42, VII: 4,43 – 5,76, VIII: 5,77 – 7,98 te IX: 7,99 i više.

#### 4.4. Organizacija linijskog prijevoza

Kako bi se postigla efikasna i produktivna organizacija linijskog prijevoza putnika, potrebno je provesti istraživanje tržišta kako bi se ustanovila potražnja putnika i ponuda konkurencije, definirati postojeće i potencijalne vozne redove, analizirati vozni park i prometnu infrastrukturu, educirati i pripremiti vozače i prometno osoblje, kontinuirano raditi na marketinškom promoviranju i unaprjeđenju prodaje te ostalo.

Arriva d.o.o. redovito radi na utvrđivanju vozni redova i to prema Pravilniku o određivanju daljinara i najmanjeg voznog vremena (NN 20/2014), gdje se točno navodi je li linija redovna ili sezonska. Članak 12. Pravilnika (NN 20/2014) navodi kako prijevoznik, u ovom slučaju Arriva d.o.o., izrađuje vozni red na način da najmanjem vremenu vožnje dodaje vrijeme prihvata i otpreme putnika na autobusnim kolodvorima, autobusnim i ostalim stajalištima. Vozni redovi moraju sadržavati originalne potpise i pečate Arrive d.o.o.

**Tablica 5: Vozni red i cijene karata za relaciju Rijeka - Zagreb na dan 02.09.2020.**

Polazak - Dolazak	Prijevoznik	Vrsta karte	Cijena	Vrsta karte	Cijena
<b>06:00 – 08:25</b> Vrijeme vožnje: 02:25	Autotrans d.d.	Jedan smjer	103,00	Povratna	154,00
		Jedan smjer a-iskaznica	98,00	Povratna a-iskaznica	144,00
		Djeca do 12 godina	52,00	Povratna <26 g.	124,00
		Jedan smjer <26 g.	77,00	Povratna <26 g. a-iskaznica	114,00
		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	72,00	Povratna >60 g.	124,00
		Jedan smjer >60 g.	77,00	Povratna >60 g. a-iskaznica	114,00
		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	72,00	Povratna djeca do 12 god	104,00
<b>07:45 - 10:15</b> Vrijeme vožnje: 02:30	Autotrans d.d.	Jedan smjer	86,00	Povratna	120,00
		Jedan smjer a-iskaznica	82,00	Povratna a-iskaznica	114,00
		Djeca do 12 godina	43,00	Povratna <26 g.	-
		Jedan smjer <26 g.	-	Povratna <26 g. a-iskaznica	-

		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	-	Povratna >60 g.	-
		Jedan smjer >60 g.	-	Povratna >60 g. a-iskaznica	-
		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	-	Povratna djeca do 12 god	86,00
<b>08:30 - 11:10</b> Vrijeme vožnje: 02:40	Autotrans d.d.	Jedan smjer	92,00	Povratna	138,00
		Jedan smjer a-iskaznica	87,00	Povratna a-iskaznica	128,00
		Djeca do 12 godina	46,00	Povratna <26 g.	110,00
		Jedan smjer <26 g.	69,00	Povratna <26 g. a-iskaznica	102,00
		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	64,00	Povratna >60 g.	110,00
		Jedan smjer >60 g.	69,00	Povratna >60 g. a-iskaznica	102,00
		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	64,00	Povratna djeca do 12 god	92,00
<b>11:00 - 13:30</b> Vrijeme vožnje: 02:30	Autotrans d.d.	Jedan smjer	103,00	Povratna	154,00
		Jedan smjer a-iskaznica	98,00	Povratna a-iskaznica	144,00
		Djeca do 12 godina	52,00	Povratna <26 g.	124,00
		Jedan smjer <26 g.	77,00	Povratna <26 g. a-iskaznica	114,00
		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	72,00	Povratna >60 g.	124,00
		Jedan smjer >60 g.	77,00	Povratna >60 g. a-iskaznica	114,00
		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	72,00	Povratna djeca do 12 god	104,00
<b>13:55 - 16:10</b> Vrijeme vožnje: 02:15	Autotrans d.d.	Jedan smjer	82,00	Povratna	116,00
		Jedan smjer a-iskaznica	78,00	Povratna a-iskaznica	110,00
		Djeca do 12 godina	41,00	Povratna <26 g.	-
		Jedan smjer <26 g.	-	Povratna <26 g. a-iskaznica	-
		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	-	Povratna >60 g.	-
		Jedan smjer >60 g.	-	Povratna >60 g. a-iskaznica	-

		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	-	Povratna djeca do 12 god	82,00
<b>14:30 - 16:45</b> Vrijeme vožnje: 02:15	App d.d. Požega	Jedan smjer	103,00	Povratna	164,00
		Jedan smjer a-iskaznica	98,00	Povratna a-iskaznica	154,00
		Djeca do 12 godina	52,00	Povratna <26 g.	144,00
		Jedan smjer <26 g.	77,00	Povratna <26 g. a-iskaznica	124,00
		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	72,00	Povratna >60 g.	114,00
		Jedan smjer >60 g.	88,00	Povratna >60 g. a-iskaznica	134,00
		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	82,00	Povratna djeca do 12 god	104,00
<b>15:30 - 17:55</b> Vrijeme vožnje: 02:25	App d.d. Požega	Jedan smjer	88,00	Povratna	140,00
		Jedan smjer a-iskaznica	84,00	Povratna a-iskaznica	132,00
		Djeca do 12 godina	44,00	Povratna <26 g.	124,00
		Jedan smjer <26 g.	-	Povratna <26 g. a-iskaznica	106,00
		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	-	Povratna >60 g.	96,00
		Jedan smjer >60 g.	-	Povratna >60 g. a-iskaznica	114,00
		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	-	Povratna djeca do 12 god	88,00
<b>17:00 - 19:40</b> Vrijeme vožnje: 02:40	Autotrans d.d.	Jedan smjer	100,00	Povratna	150,00
		Jedan smjer a-iskaznica	95,00	Povratna a-iskaznica	140,00
		Djeca do 12 godina	50,00	Povratna <26 g.	120,00
		Jedan smjer <26 g.	75,00	Povratna <26 g. a-iskaznica	110,00
		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	70,00	Povratna >60 g.	120,00
		Jedan smjer >60 g.	75,00	Povratna >60 g. a-iskaznica	110,00
		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	70,00	Povratna djeca do 12 god	100,00
<b>19:00 - 21:30</b>	Autotrans d.d.	Jedan smjer	103,00	Povratna	154,00



Vrijeme vožnje: 02:30		Jedan smjer a-iskaznica	98,00	Povratna a-iskaznica	144,00
		Djeca do 12 godina	52,00	Povratna <26 g.	124,00
		Jedan smjer <26 g.	77,00	Povratna <26 g. a-iskaznica	114,00
		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	72,00	Povratna >60 g.	124,00
		Jedan smjer >60 g.	77,00	Povratna >60 g. a-iskaznica	114,00
		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	72,00	Povratna djeca do 12 god	104,00
<b>20:40 - 23:20</b> Vrijeme vožnje: 02:40	Autotrans d.d.	Jedan smjer	103,00	Povratna	154,00
		Jedan smjer a-iskaznica	98,00	Povratna a-iskaznica	144,00
		Djeca do 12 godina	52,00	Povratna <26 g.	124,00
		Jedan smjer <26 g.	77,00	Povratna <26 g. a-iskaznica	114,00
		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	72,00	Povratna >60 g.	124,00
		Jedan smjer >60 g.	77,00	Povratna >60 g. a-iskaznica	114,00
		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	72,00	Povratna djeca do 12 god	104,00
<b>22:30 - 01:05</b> Vrijeme vožnje: 02:35	Panturist d.d.	Jedan smjer	125,00	Povratna	200,00
		Jedan smjer a-iskaznica	119,00	Povratna a-iskaznica	188,00
		Djeca do 12 godina	63,00	Povratna <26 g.	150,00
		Jedan smjer <26 g.	88,00	Povratna <26 g. a-iskaznica	-
		Jedan smjer <26 g. a-iskaznica	88,00	Povratna >60 g.	150,00
		Jedan smjer >60 g.	-	Povratna >60 g. a-iskaznica	-
		Jedan smjer >60 g. a-iskaznica	-	Povratna djeca do 12 god	126,00

Izvor: Arriva d.o.o., *Booking*, dostupno na: <https://www.arriva.com.hr/hr-hr/odabir-polaska>

(27.08.2020.)

U tablici 5 prikazan je vozni red za relaciju Rijeka – Zagreb na dan 02. rujna 2020. godine. Na navedeni dan postoji 11 polazaka s prosječnim vremenom vožnje od 2 sata i 30 minuta. Najduža vožnja traje 2 sata i 40 minuta u vremenu polaska 8:30, 17:00 i 20:40. Arriva d.o.o. ima tri prijevoznika (Autotrans d.d., App d.d. Požega i Panturist d.d.) te različite cijene za jednosmjerne i povratne karte.

Postoji osnovna cijena karte na temelju koje se ostvaruju popusti za različite kategorije. Jednosmjerne karte dijele se na jedan smjer, jedan smjer s popustom na temelju a-iskaznice, jednosmjernu kartu za djecu do 12 godina, jedan smjer za osobe mlađe od 26 godina, jedan smjer za osobe mlađe od 26 godina s a-iskaznicom, jedan smjer za osobe starije od 60 godina i jedan smjer za osobe starije od 60 godina s a-iskaznicom. Dok se povratne karte dijele na povratne karte, povratne karte s popustom putem a-iskaznice, povratne karte za osobe mlađe od 26 godina, povratne karte za osobe mlađe od 26 godina na temelju popusta putem a-iskaznice, povratna karta za osobe starije od 60 godina, povratna karta za osobe starije od 60 godina s a-iskaznicom te povratne karte za djecu do 12 godina.

Na temelju osnovne cijene, prosječna cijena jednosmjerne karte iznosi 98,91 kuna, dok prosječna cijena dvosmjerne karte iznosi 149,45 kuna. Cijene karata se mijenjaju ovisno o vremenu polaska i vremenu vožnje. Svakako najveći utjecaj na promjenu cijene nose popusti prema dobnoj skupini i a-iskaznici. Popust za osobe mlađe od 26 godina iznosi 25% - 30%, a za umirovljenike 25%. Cijena prtljage iznosi 10,00 kuna po torbi.

Najfrekvencija linija prijevoznika je Zagreb – Karlovac – Delnice – Rijeka, gdje prometuje šest autobusa, na udaljenosti do 173 kilometra i vremenom vožnje od 2 sata i 45 minuta.

Arriva d.o.o. prilikom izrade vozni redova posebnu pozornost obraća na odabir prometnih pravaca kako ne bi došlo do nepotrebnog kašnjenja, presjedanje putnika, smještanje autobusnih stajališta na mjesta velike prometne fluktuacije i drugo.

#### **4.5. Dozvole za obavljanje linijskog prijevoza putnika**

Prema zahtjevu Arrive d.o.o., za izdavanje dozvole prilažu se sljedeći dokumenti: (NN 116/2019, čl. 18)

- usklađenost vozog reda,
- dokaz o prijevoznim kapacitetima i kriteriju o jednom zaposlenom vozaču po autobusu (priložiti popis autobusa u vlasništvu ili najmu i popis zaposlenih vozača sa dokazom o prijavi na mirovinsko i zdravstveno osiguranje),
- potvrda nadležnih tijela o plaćenim porezima i doprinosima za mirovinsko i zdravstveno osiguranje,
- cjenik za međunarodne linije za treće države
- itinerar,
- izvorni ugovor o poslovno-tehničkoj suradnji sa stranim prijevoznikom, ako se radi o međunarodnoj liniji te
- kopija ugovora o zajedničkom obavljanju prijevoza (ako za to postoji obaveza).

Članak 19. Pravilnika o obavljanju javnog linijskog prijevoza putnika u cestovnom prometu (NN 116/2019) ističe kako dozvola sadrži naziv i sjedište/prebivalište prijevoznika, naziv linije, vozni red, itinerar i rok važenja. Dozvole se izrađuju u odgovarajuće broju i po potrebi prijevoznika.

Članak 24. istoimenog Pravilnika navodi da se dozvola za obavljanje linijskog prijevoza putnika na međuzupanijskim linijama izdaje s rokom važenja do pet godina te ju može koristiti samo jedan prijevoznik. Dok se dozvola za obavljanje posebnog županijskog i posebnog međuzupanijskog prijevoza izdaje se najduže na rok do jedne godine.

Obveze prijevoznika Arriva d.o.o. kao nositelja dozvole su: (Brčić, Ševrović, 2012., 54)

- obavljanje linijskog prijevoza putnika u skladu sa Zakonom o prijevozu u cestovnom prometu, voznim redovima i valjanim dozvolama, općim uvjetima prijevoza i pripadajućim cjenikom usluga,

- primjena istog cjenika za sve korisnike usluge,
- stavljanje ovjerene kopije dozvole na vidljivo mjesto tijekom prijevoza,
- održavanje reda, sigurnosti i redovitog prijevoza te
- pravovremeno objavljivanje ili ažuriranje linijskog prijevoza na predviđenim medijima oglašavanja.

Prema podacima koje je dodijelilo poduzeće Arriva d.o.o., prijevoznik posjeduje sljedeće dozvole za obavljanje linijskog prijevoza putnika:

- dozvola za prijevoz,
- dozvola Zajednice za linijski prijevoz putnika (sukladno Uredbi br. 1073/2009),
- dozvola za županijsku liniju,
- dozvola za županijski posebni linijski prijevoz putnika,
- dozvola za obavljanje međuzupanijskog linijskog prijevoza putnika autobusom u cestovnom prometu i
- dozvola za obavljanje međunarodne linije.

## **5. PRIJEDLOG POBOLJŠANJA LINIJSKOG PRIJEVOZA PUTNIKA**

Trenutni trend u putničkom prometu ukazuje na nagli porast linijskog prijevoza putnika, što rezultira nepovoljnim utjecajima na okoliš poput zagađenja i prometnih nesreća. Ti se negativni učinci mogu umanjiti korištenjem učinkovitog sustava javnog prijevoza. Isto tako linijski prijevoz putnika moguće je unaprijediti boljom organizacijom linijskog prijevoza i osiguravanjem sigurnosti putnika.

Prometni proces postaje uspješan, onog trenutka kada se sigurnost putnika stavi na prvo mjesto. Sigurnost putnika uvjetovana je organiziranjem linijskog prijevoza putnika i to konkretno prijevoznom linijom i relacijom, voznim redom i drugim faktorima. Osim navedenih faktora, bitnu ulogu u sigurnosti putnika igraju i tehnički elementi ceste po kojoj se prometuje. S obzirom na situaciju na području Republike Hrvatske, predlaže se ulaganje u renovaciju kolnika, prometnih znakova i rasvjetnih tijela na prometnicama, poštivanje zakonskih propisa koji se tiču širine kolnika, maksimalne duljine ceste, polumjera zavoja i tako dalje. Osim ulaganja, vrlo je bitno redovito održavati površine kolnika koje prilikom trenja kotača oštećuju gornju površinu, radi čega dolazi do smanjenja kvalitete i koeficijenta prianjanja.

Nadalje, održavanje voznog parka prijevoznika je od ključne važnosti. Preporučljivo je svakih nekoliko godina uvoditi nova vozila s dodatnim sadržajima za animaciju, ali i omogućiti redovno servisiranje postojećih vozila u voznom parku. Novi autobusi su daleko udobniji, zadovoljavaju potrebe i želje korisnika prijevoza, sigurniji su način prijevoza, smanjen je rizik kvara i posjeduju svu potrebnu opremu.

Stariji autobusi iz voznog parka imaju nedostatak prostora te su nepogodni za prijevoz osoba s invaliditetom . S obzirom da je osobama s invaliditetom potreban siguran i obilježen prostor, predlaže se kupnja novih autobusa koji će imati barem 4 mjesta za navedenu skupinu korisnika prijevoza. Zaključuje se kako autobusi trebaju imati odgovarajuću širinu i broj vrata,

način naplate, razliku u visini zadnje stepenice autobusa i perona gdje putnici izlaze, smjer putnika koji ulaze i izlaze iz autobusa i tako dalje.

Informatizacija u prijevozu putnika, započela je krajem 1990-ih te su se u početku elektronički uređaji koristili samo za izdavanje karata jer je njihov kapacitet memorije bio je prenizak. Izdavanje karata bilo je presporo te se prijenos podataka vršio kabelom. Ti su nedostaci otklonjeni, a sustav obrade putnika izrađen je od različitih komponenata kojima upravlja centralno računalo. Preporuča se uporaba beskontaktnih pametnih kartica koje nude brzinu i jednostavnu obradu podataka. Podaci ovakvog oblika, razmjenjuju se dvosmjerno, a vijek trajanja je dugoročan.

Nadalje, elektronički novčanik može predstavljati vrijednosnu kartu, na kojoj se nalazi određena količina gotovine s koje se oduzima cijena karte na svakom putovanju. Ako terminal ima pisač, cijena ulaznice i saldo novca na kartici ispisuju se na listiću. Kartica se može nadopuniti odgovarajućim iznosom novca. Također se predlaže kombinacija elektroničkog novčanika i sezonske karte koja je prikladna u slučaju plaćanja prtljage, psa i suvozača.

Putnik karticu kupuje na prodajnom mjestu gdje je moguće napuniti, napuniti i zamijeniti oštećene kartice ili izdati novu karticu u slučaju gubitka. Nakon kupnje kartica se personalizira, što znači da su osobni podaci putnika evidentirani u memoriji kartice. Tako se stvara baza putnika, odnosno vlasnika kartica. Moguće je pratiti njihovu uporabu i snimiti te izbjegavati zlouporabu kartice blokiranjem izgubljene kartice ili otkazivanjem popusta za karticu.

Prijevoznici ostvaruju brojne prednosti informatiziranjem sustava kupovine karata, a neke od njih su: minimalna mogućnost neovlaštenog rukovanja od strane vozača, povećanje prihoda i veća sigurnost u rukovanju, brza obrada putnika pozitivno utječe na potrošnju goriva, mogućnost upotrebe kartice kao medija za oglašavanje, stvarna prodaja karata je izvor novčanih prihoda koji ne dolaze izravno od prijevoznih aktivnosti i ne utječu na subvencije, točna evidencija putnika, smanjenje kašnjenja, smanjenje putnika koji ne plaćaju bržim kontrolama čitača mobilnih kartica, veća sigurnost od falsificiranja, dug životni vijek kartice i

mali troškovi održavanja upravljačkih čitača, bezgotovinsko plaćanje smanjuje rukovanje gotovinom i tako dalje.

Autobusna stajališta gdje je prisutna visoka frekvencija putnika, pogodna su za implementiranje automata za prodaju karata. Takvi automati prisutni su u državama poput Švicarske, Njemačke, Austrije i drugima. Karte koje se kupuju putem automata vrijede od vremena kada su kupljene i na odgovarajućem stajalištu pa sve do određene točke putovanja. Cijena karte ovisi o određenoj zaustavljanja, što znači da se podaci o relacijama automatski prikupljaju. Prednost automata je u tome što se sustav premješta izvan prijevoznog sredstva, a korisnici prijevoza moraju imati valjanu kartu prilikom ulaska u vozilo, razmjena putnika je brža, a ulazak i izlazak iz autobusa omogućen je svim vratima. S druge strane, ovaj sustav zahtijeva velika ulaganja prilikom kupnje automata i terminala za autobusna stajališta te zahtijeva redovitu kontrolu i servisiranje, stoga se operativni troškovi poslovanja automatski povećavaju.

Sljedeći prijedlog, odnosi se na sustav koji se sastoji od centralnog računala u vozilu u blizini vozača ili dva terminala smještena na svakim vratima. Navedeni sustav je prikladniji za veći broj putnika, a njegov nedostatak leži u čestoj kontroli putnika od strane kontrolora, s obzirom da vozač nema potpuni pregled karata prilikom ulaska u autobus. Potrebna su veća ulaganja u opremu i nadogradnju sustava, stoga se javljaju preveliki operativni troškovi.

Sustav prijava – odjava je način putovanja kada putnik ulazi u autobus, a cijena se unaprijed odbija putem elektroničkog novčanika. Kad putnik silazi na određenoj, izračunava se stvarna cijena te se ona prikazuje na terminalu. U sustavu prijava - odjava putnik ne mora znati tarifne uvjete, potrebno je samo provjeriti karticu kada se ukrcava ili iskrcava iz autobusa. Kada se putnik zaboravi odjaviti, cijena se povećava jer mu se zaračunavaju dodatni troškovi do krajnje stajališne linije. Ova metoda pruža točne statističke podatke o broju putnika koji se ukrcavaju i iskrcavaju na određenim stajalištima, pri tome koristeći pametne kartice.

## 6. ZAKLJUČAK

Prijevoz putnika usko je povezan sa sigurnošću putnika. Linijski prijevoz putnika se povećava s godinama i postaje jedan od najsigurnijih oblika cestovnog prijevoza. Takav prijevoz odvija se na točno određenim linijama, po dogovorenom voznom redu, cijeni prijevoza i ostalim propisima. Ovakva vrsta prijevoza ovisi o brojnim faktorima, a dijeli se na lokalni, županijski i međuzupanijski linijski prijevoz. U podjelu se može uključiti i poseban linijski prijevoz, u koji su uključeni djeca i korisnici prijevoza kojima su potrebne linije za odlazak na posao ili u školu.

U svrhu postizanja uspješne organizacije linijskog prijevoza putnika, poduzeća započinju s istraživanjem tržišta, a potom slijedi definiranje voznih redova, analiza voznog parka i prometne infrastrukture, organizacija vozača i ostalog osoblja te promotivne aktivnosti i unaprjeđenje prodaje.

Arriva d.o.o. ima veliki vozni park s više od 600 autobusa, kontrolira 15 autobusnih kolodvora, 10 servisnih centara, zapošljava 1.400 zaposlenika, a u putničkom prijevozu prevozi više od 11,7 milijuna putnika godišnje. Usluge poduzeća obuhvaćaju Arriva travel, najam autobusa, prijevoz putnika, oglašavanje na autobusima i radionice za tahografe. Arriva d.o.o. posjeduje sljedeće dozvole za obavljanje linijskog prijevoza putnika: dozvola za prijevoz, dozvola Zajednice za linijski prijevoz putnika (sukladno Uredbi br. 1073/2009), dozvola za županijsku liniju, dozvola za županijski posebni linijski prijevoz putnika, dozvola za obavljanje međuzupanijskog linijskog prijevoza putnika autobusom u cestovnom prometu i dozvola za obavljanje međunarodne linije.

Na samom vrhu poduzeća nalazi se uprava koja je podijeljena na ured uprave, stručne službe te poslovne jedinice, turističu agenciju Arriva i sektor tehničkih poslova. Nadalje, poduzeće zapošljava 1.400 zaposlenika, dok Autotrans d.d. ima najveći postotak zaposlenik, s 716 zaposlenika u 2019. godini. Zapošljavanje se vrši za pozicije vozača autobusa, radioničko osoblje, ostale službenike, prometnike, prodavače karata, turističke radnike i vozače kombija.



Istraživanje je pokazalo da je najfrekvencija linija prijevoznika Zagreb – Karlovac – Delnice – Rijeka, a putnicima se na raspolaganju nalazi šest autobusa, na udaljenosti do 173 kilometra i vremenom vožnje od 2 sata i 45 minuta.

Također je utvrđeno da se linijski prijevoza putnika može unaprijediti boljom organizacijom linijskog prijevoza, osiguravanjem sigurnosti putnika, uporabom beskontaktnih pametnih kartica i elektroničkog novčanika te implementiranjem automata za prodaju karata, odnosno sustava koji se sastoji od centralnog računala u vozilu u blizini vozača ili dva terminala smještena na svakim vratima, sustava prijava – odjava pri čemu se cijena karte odbija putem elektroničkog novčanika.

## LITERATURA

### KNJIGE

1. Baričević, H., *Tehnologija kopnenog prometa*, Rijeka, 2001.
2. Brčić, D., Ševrović, M., *Logistika prijevoza putnika*, Fakultet prometnih znanosti, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2012.
3. Matoš, S., *Prijevoz putnika u cestovnom prometu*, Inviktus, Zagreb, 2007.
4. Zupančić, S., *Ekonomika transporta*, Ekonomski fakultet u Ljubljani, Ljubljana, 2001.

### ČLANCI

5. Vičević, D., Hess, S., *Analiza potražnje za javnim linijskim prijevozom u Republici Hrvatskoj*, Pomorski zbornik 47-48 (2013), Pomorski fakultet u Rijeci, Rijeka, 2013.

### INTERNETSKI IZVORI

6. Arriva, *Autobusni kolodvor Rijeka*, dostupno na: <https://www.arriva.com.hr/hr-hr/kvarner/rijeka> (23.08.2020.)
7. Arriva d.o.o., *Booking*, dostupno na: <https://www.arriva.com.hr/hr-hr/odabir-polaska> (27.08.2020.)
8. Arriva, *Naše usluge*, dostupno na: <https://www.arriva.com.hr/hr-hr/nase-usluge> (20.08.2020.)
9. Arriva, *O nama*, dostupno na: <https://www.arriva.com.hr/hr-hr/o-nama/arriva-hrvatska> (20.08.2020.)
10. Arriva, *Opći uvjeti prijevoza Autotrans*, dostupno na: <https://www.arriva.com.hr/hr-hr/opci-uvjeti/opci-uvjeti-prijevoza-autotrans> (16.07.2020.)
11. Autobusni kolodvor Zagreb, *O nama*, dostupno na: <https://www.akz.hr/o-nama/10> (27.08.2020.)
12. getbybus, dostupno na: <https://getbybus.com/hr/blog/autobusi-rijeka/> (27.08.2020.)
13. Ministarstvo pravosuđa, *Sudski registar*, dostupno na:

[https://sudreg.pravosudje.hr/registar/f?p=150:28:0::NO:28:P28\\_SBT\\_MBS:080560852](https://sudreg.pravosudje.hr/registar/f?p=150:28:0::NO:28:P28_SBT_MBS:080560852)  
(20.08.2020.)

14. Protega, V., *Nastavni plan za predavanja iz kolegija: Osnove tehnologije prometa*, nastavna cjelina: Tehnologija cestovnog prometa, Fakultet prometnih znanosti, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2014/2015, dostupno na:  
[http://estudent.fpz.hr/Predmeti/O/Osnove\\_tehnologije\\_prometa/Materijali/Nastavni\\_materijal\\_OTP\\_-\\_TCP.pdf](http://estudent.fpz.hr/Predmeti/O/Osnove_tehnologije_prometa/Materijali/Nastavni_materijal_OTP_-_TCP.pdf) (10.07.2020.)
15. Željeznička tehnička škola Moravice, *Vozač motornog vozila – Prijevoz putnika*, dostupno na: <http://ss-zeljeznickatehnicka-moravice.skole.hr/upload/ss-zeljeznickatehnicka-moravice/newsattach/164/Prijevoz%20putnika.pdf> (11.07.2020.)

## **OSTALI IZVORI**

16. Arriva d.o.o., *Pravilnik o organizaciji društva sa sistematizacijom radnih mjesta*, Rijeka, 2020.
17. Arriva d.o.o., *Pravilnik o plaćama, naknadama i materijalnim pravima radnika*, Rijeka, 2020.
18. Arriva d.o.o., *Pravilnik o radu*, Rijeka, 2020.
19. Arriva d.o.o., *Rekapitulacija zaposlenika 2019. godina*, Rijeka, 2020.
20. Arriva d.o.o., *Tarifni razredi*, Rijeka, 2020.
21. Furjan, E., *Analiza učinkovitosti međunarodnog linijskog prijevoza putnika*, Fakultet prometnih znanosti, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2016.
22. Pravilnik o određivanju daljinara i najmanjeg voznog vremena, NN 20/2014
23. Pravilnik o dozvolama za obavljanje linijskog prijevoza putnika, NN 114/2015
24. Pravilnik o obavljanju javnog linijskog prijevoza putnika u cestovnom prometu, NN 116/2019
25. Rajsman, M., *Tehnologija prijevoza putnika u cestovnom prometu*, Fakultet prometnih znanosti, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2017.
26. Zakon o prijevozu u cestovnom prometu, NN 41/2018, 98/2019

## **POPIS ILUSTRACIJA**

### **POPIS SLIKA**

SLIKA 1: DOZVOLA ZA LINIJSKI PRIJEVOZ PUTNIKA AUTOBUSOM U MEĐUNARODNOM CESTOVNOM PROMETU.....	13
SLIKA 2: AUTOBUSNI KOLODVOR RIJEKA.....	23
SLIKA 3: AUTOBUSNI KOLODVOR ZAGREB.....	24
SLIKA 4: ORGANIZACIJSKE CJELINE PODUZEĆA AUTOTRANS D.D. ....	25
SLIKA 5: TARIFNI RAZREDI PODUZEĆA ARRIVA D.O.O. ....	29

### **POPIS TABLICA**

Tablica 1: Najmanja vremenska razlika polaska i odlaska.....	16
Tablica 2: Pregled voznog parka poduzeća Arriva d.o.o. (Autotrans d.d.) .....	21
Tablica 3: Rekapitulacija zaposlenika Autotrans d.d. za 2019. godinu.....	27
Tablica 4: Usporedba stimulacije za prodaju karata Rijeka i Crikvenica.....	28
Tablica 5: Vozni red i cijene karata za relaciju Rijeka - Zagreb na dan 02.09.2020.....	30