

Dobre prakse

ZA RJEŠAVANJE PROMETNOG SIROMAŠTVA

u prometno izoliranim
područjima srednje i
istočne Europe



Naslov: „Dobre prakse za rješavanje prometnog siromaštva u prometno izoliranim područjima u srednjoj i istočnoj Europi“ /// **Naručitelj i izdavač:** FOCUS UDRUGA ZA ODRŽIVI RAZVOJ /// **Autori:** Marjeta Benčina i Katjuša Šavc (Focus, Slovenija), Dušana Dokupilová i Martina Repiková (Slovačka), Ana Stojilovska i Lea Kószeghy (HUN-REN Centar za društvene znanosti, Mađarska), Vladimir Halgota (Hrvatska) /// **dizajn:** neAGENCIJA, Katja Pirc /// **Online izdanje**

Ovu je publikaciju financirala Europska zaklada za klimu (European Climate Foundation).

Publikacija je besplatna. **Ljubljana, 2024.**

UVOD

Prometno siromaštvo prisutan je problem već neko vrijeme, a rizik se dodatno povećava uslijed aktualne energetske i klimatske krize, osobito u kontekstu zelene tranzicije. Europski zeleni plan (European Green Deal) obvezuje EU na postizanje klimatske neutralnosti do 2050. godine, što uključuje i mjere za socijalno pravednu tranziciju. Paket „Fit for 55“ ažurira europsko zakonodavstvo u prometnom sektoru, uključujući i Socijalni fond za klimatsku politiku, koji ublažava socijalni utjecaj zelene tranzicije. Zbog mogućeg rasta cijena fosilnih goriva i uvođenja novih ekoloških poreza, prometno siromaštvo može nerazmjerno pogoditi ranjiva kućanstva i korisnike koji nemaju pristup alternativnim rješenjima.

Prometno siromaštvo, prema Uredbi o Socijalnom fondu za klimatsku politiku, znači da pojedinci i kućanstva nisu u mogućnosti ili imaju poteškoća snositi troškove privatnog ili javnog prijevoza ili nemaju nikakav ili imaju ograničen pristup prijevoznim sredstvima koja su im potrebna za pristup ključnim socijalno-ekonomskim uslugama i aktivnostima. Teže dostupne regije, ruralna ili rubna područja, planinski krajevi ili nerazvijena područja mogu povećati ranjivost kućanstava i korisnika na prometno siromaštvo.

Države istočne i srednje Europe, poput Slovenije, Slovačke, Mađarske i Hrvatske, dijele neke sličnosti u prometnom uređenju: zastarjelu prometnu infrastrukturu koja datira još iz doba Austro-Ugarske ili socijalističkog razdoblja, značajna ulaganja u izgradnju autocesta i cestovnih veza u posljednjim desetljećima, dominaciju privatnog automobilskog prijevoza, slabije razvijenu infrastrukturu javnog prijevoza te ograničen pristup alternativnim oblicima

prijevoza. Posljedično, privatni automobil ostaje glavno prijevozno sredstvo, što povećava zagušenja u prometu i emisije stakleničkih plinova. Iako su autobusne i željezničke linije dostupne u većim gradovima, javni prijevoz u manjim mjestima i selima često je rjeđi i manje pouzdan, ograničavajući mobilnost izvan urbanih središta.

U ovoj smo knjižici prikupili nekoliko primjera dobrih praksi ublažavanja prometnog siromaštva za različite ranjive skupine iz Slovenije, Slovačke, Mađarske i Hrvatske. Namijenjena je donositeljima odluka iz različitih europskih regija koji planiraju mjere za smanjenje prometnog siromaštva na lokalnoj i nacionalnoj razini. Nastala je u sklopu projekta „Adresiranje prometnog siromaštva u srednjoj i istočnoj Europi“ koji je okupio istraživačke organizacije i pojedine istraživače s ciljem pronalaženja najboljih rješenja za ublažavanje prometnog siromaštva u zemljama srednje i istočne Europe.

Iako uspjeh određenih primjera u odabranim državama ne znači da je isti oblik djelovanja izvediv i u drugim europskim regijama, može poslužiti kao inspiracija ili ideja koju je moguće prilagoditi za odabrano područje.

KAZALO

SLOVENIJA

- 1. INTEGRIRANA KARTA 'SLOVENIA' 5
- 2. PRIJEVOZ NA ZAHTJEV ZA OSOBE
S POTEŠKOĆAMA U KRETANJU
- 3. BESPLATAN PRIJEVOZ NA DOBROVOLJNOJ OSNOVI
ZA STARIJE OSOBE

MADŽARSKA

- 4. MAĐARSKA: ČUVAR SELA I GOSPODARSTVA 14
- 5. TELEFONSKA LINIJA ZA PRATNJU KUĆI
(HAZAKÍSÉRŐ TELEFON) 16
- 6. TELEBUSZ, TELEFOGAS – PRIJEVOZ NA
ZAHTJEV (DRT) U VELIKOM URBANOM PODRUČJU 18
- 7. PRIJEVOZ NA ZAHTJEV (DRT)
U PRIGRADSKIM PODRUČJIMA 20

SLOVAŠKA

- 8. SLOVAČKA: RJEŠENJE ZA DIJELJENJE
PRIJEVOZA ZA UČENIKE, OD UČENIKA 22
- 9. PRIJEVOZ NA ZAHTJEV U RURALNIM I TEŽE
DOSTUPNIM PODRUČJIMA 25
- 10. SOCIJALNI TAKSI 28

HRVAŠKA

- 11. HRVATSKA: OD VRATA DO VRATA – PRISTUPAČNE
USLUGE ZA DOSTOJANSTVENU STAROST 31

1. INTEGRIRANA KARTA 'SLOVENIA'

O USLUZI

Integrirana karta, koju je Slovenija uvela kao dio obnovljenog integriranog sustava javnog prijevoza (IJPP), korisnicima omogućuje neograničeno korištenje javnog prijevoza diljem zemlje. Ovo cjelovito rješenje uključuje korištenje vlakova i međugradskih autobusa te olakšava građanima pristup uslugama prijevoza. Glavni korisnici su redovni korisnici javnog prijevoza, koji zbog svog socijalnog ili demografskog statusa nisu obuhvaćeni posebnim subvencioniranim kartama (kao što su studentske ili umirovljeničke). Uvođenjem integrirane karte, Ministarstvo okoliša, klime i energetike željelo je poboljšati dostupnost javnog prijevoza, smanjiti ovisnost o automobilima i ublažiti prometne gužve u većim gradovima. Djeca u dobi od 6 do 15 godina dobivaju poseban popust od 50%, što im olakšava pristup popodnevnim izvanškolskim aktivnostima poput umjetnosti i sporta.

KAKO FUNKCIONIRA

Integrirana karta dostupna je u različitim vremenski ograničenim formatima – dnevna, trodnevna, tjedna, mjesečna i godišnja – što pruža fleksibilnost i prilagodbu različitim potrebama korisnika. Cijene se temelje na udaljenosti ili rutu, ali postoji gornja granica cijene: kada korisnik dosegne maksimalnu vrijednost karte za svoju rutu, dobiva kartu 'Slovenia', koja omogućuje neograničeno putovanje diljem zemlje. Dnevna karta stoji 15 eura, trodnevna 20 eura, a tjedna 35 eura. Nепersonalizirana mjesečna karta, koja se može prenositi, košta 90 eura, dok personalizirana, neprenosiva karta košta 70 eura. Godišnja karta stoji 720 eura (nepersonalizirana) odnosno 560 eura (personalizirana). Ovaj sustav posebno je koristan za dnevne putnike na dužim relacijama ili za

učestale putnike, jer omogućuje neograničeno kretanje Slovenijom uz znatne uštede u odnosu na kupovinu pojedinačnih karata.

Karta je osmišljena tako da omogućuje uštede čim se dosegne maksimalna cijena, tako da više nije potrebno kupovati više različitih karata za različite relacije. Iako je integrirana karta trenutno važeća za međugradske autobuse i vlakove, još uvijek nije valjana za sav lokalni javni prijevoz. Od listopada 2024. vrijedit će samo za gradski prijevoz u glavnom gradu Ljubljani.

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU

- Razvoj sustava i politike cijena:** Ministarstvo je odredilo maksimalnu cijenu karata, čime je omogućena kupnja karte 'Slovenia' po fiksnoj cijeni za putovanje diljem zemlje. Maksimalne cijene za dnevne, trodnevne, tjedne i mjesečne karte prilagođene su kako bi bile pristupačne redovitim putnicima, pri čemu je nepersonalizirana mjesečna karta ograničena na 70 eura za neograničena putovanja.
- Oglašavanje i informiranje javnosti:** Učinkovito oglašavanje i komunikacija s građanima bili su presudni za uspješno uvođenje integrirane karte. Ministarstvo je provelo široku kampanju putem općinskih glasila, internetskih stranica i društvenih mreža kako bi korisnike upoznalo s novim pogodnostima i povoljnostima karte. Naglasak je stavljen na objašnjenje fleksibilnosti i prikladnosti karte za redovita i dugolinijska putovanja.
- Proširenje na gradski prijevoz:** Planira se proširiti integriranu kartu i na gradski prijevoz, kako bi se postigla cjelovita pokrivenost javnog prijevoza u većim slovenskim gradovima. Gradski prijevoz u Ljubljani prvi je uključen u kartu 'Slovenia' u listopadu 2024.
- Procjena i praćenje:** Nadležna tijela redovito će pratiti i procjenjivati utjecaj integrirane karte na korisnike, financijsku održivost te ekološke

ciljeve. Sustavno prikupljanje podataka o korištenju, navikama putovanja i zadovoljstvu korisnika olakšat će optimizaciju sustava i prilagodbu karti potrebama korisnika



"Već neko vrijeme koristim mjesečnu kartu 'Slovenia' i jako sam zadovoljna. Mogu se voziti svim vlakovima i autobusima, a sad i gradskim prijevozom u Ljubljani. Prije nego što je karta uvedena, poslodavac mi je pokrivaio mjesečnu kartu za relaciju od kuće do ureda, koja je bila puno skuplja i vrijedila je samo za tu određenu relaciju. Sad, kad mi poslodavac pokriva ovu kartu, sva svoja osobna putovanja odrađujem bez dodatnih troškova (npr. posjete roditeljima u drugom gradu ili putovanja vikendom s partnerom)."

— Dijana, redovna korisnica karte 'Slovenia'



2. PRIJEVOZ NA ZAHTJEV ZA OSOBE S POTEŠKOĆAMA U KRETANJU

O USLUZI

Prijevoz na zahtjev za osobe s poteškoćama u kretanju testira se u dva veća slovenska grada, Ljubljani i Mariboru. Inicijativa je započela 2021. godine kada je Ministarstvo okoliša, klime i energetike (MOPE), u suradnji s Nacionalnim vijećem invalidskih organizacija Slovenije (NSIOS) i Geodetskim institutom Slovenije, pokrenulo projekt 'Prostorna podatkovna potpora za upravljanje javnim prijevozom – osobe s invaliditetom u javnom prijevozu'. Projekt je razvijen radi poboljšanja pristupačnosti javnog prijevoza, budući da se Slovenija obvezala osigurati pristup javnom prijevozu osobama s invaliditetom prema Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom.

Projekt je bio usmjeren na razvoj primjerenog modela prijevoza osoba s invaliditetom, uključujući prilagodbu infrastrukture i vozila, a u slučaju da takva infrastruktura nije dostupna, izradu novog modela prijevoza na zahtjev. 'Prijevoz na zahtjev' omogućuje osobama s invaliditetom putovanje od kuće do krajnjeg odredišta, pod uvjetom da se odredište nalazi unutar pokrivenog područja pozivnog centra ili rute usluge. Cilj projekta je olakšati pristup svim uslugama za osobe s invaliditetom, budući da povećana mobilnost omogućuje bolju integraciju u društvo i svakodnevni život.

Godine 2022. osnovano je društvo za upravljanje javnim putničkim prijevozom (DUJPP), koje je 2024. sudjelovalo u projektu uspostavljanjem pozivnog centra. Pilot-projekt pokrenut je u rujnu 2024. i isprva je bio neprofitan te namijenjen isključivo osobama s poteškoćama u kretanju. Za provedbu usluge prijevoza

zaduženo je Nacionalno vijeće invalidskih organizacija, zajedno sa Slovenskim društvom za studente invalide, Slovenskim društvom za mišićnu distrofiju i Slovenskim društvom za multiplu sklerozu.

U probnoj fazi prikupljat će se podaci i analizirati potrebe korisnika kako bi se omogućila unaprjeđenja i eventualno proširenje projekta na područje cijele Slovenije, uključujući različite tipove invaliditeta te uključujući i starije osobe.

KAKO FUNKCIONIRA

Prijevoz na zahtjev olakšava putovanje od početne do krajnje točke, uz uvjet da se obje nalaze unutar definiranog područja prijevoza u Ljubljani i Mariboru. Krajnje odredište ne smije biti udaljeno više od 50 km od početne točke. Za putovanja izvan ovog područja, usluga nudi prijevoz do najbližeg pristupačnog stajališta javnog prijevoza, odakle je moguće nastaviti put drugim sredstvima javnog prijevoza. Korisnici kojima je potreban prijevoz kontaktiraju pozivni centar putem telefona ili e-maila. Pozivni centar dostupan je od ponedjeljka do petka između 8:00 i 14:00 sati, a vožnju treba rezervirati najmanje 24 sata unaprijed. Ovisno o raspoloživosti, prijevoz se može organizirati i ako je rezervacija obavljena unutar 24 sata prije polaska.

Vozila korištena za prijevoz na zahtjev opremljena su tako da je omogućena sigurna i prilagođena vožnja osoba s invaliditetom. Vozači su obučeni za rukovanje tehničkim pomagalima koja koriste osobe s invaliditetom, poput invalidskih kolica. Prijevoz na zahtjev prvenstveno služi za olakšavanje posjeta zdravstvenim ustanovama, liječničkim pregledima, odlasku do državnih tijela i drugih važnih aktivnosti, ali može se koristiti i za druge svrhe. U prvih pet tjedana korištenja usluge zabilježeno je prosječno 75 vožnji tjedno.

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU

1. **Procjena mobilnosti ranjivih skupina:** Osobe s poteškoćama u kretanju jedne su od najranjivijih skupina u Sloveniji, jer javni prijevoz u velikoj mjeri ostaje nepristupačan, osim u gradskim sredinama. Zbog toga je za ovu skupinu pokrenut pilot-projekt. Potrebno je analizirati postojeće stanje (prijevozna sredstva koja pružaju organizacije za osobe s invaliditetom, korištenje prijevoza na zahtjev, način i vrijeme naručivanja prijevoza i sl.).
1. **Uspostava sustava rezervacija:** Ključna je uspostava pozivnog centra za naručivanje vožnji. Centar kojim upravlja DUJPP u Sloveniji mora imati osoblje s iskustvom u vođenju poziva, koordinaciji prijevoza, pružanju podrške osobama s invaliditetom i radu s ranjivim skupinama.
1. **Informiranje korisnika o usluzi:** Za uspješnu provedbu usluge važno je informirati korisnike o dostupnosti, načinu rezervacije i uvjetima korištenja. Promocija treba ići preko medija, a osobito je važna uloga organizacija koje se bave osobama s invaliditetom, a imaju dobro razvijene mreže.
1. **Osiguravanje održivog financiranja:** Ministarstvo će osigurati sredstva putem različitih financijskih mehanizama. Tijekom razvoja projekta održivo financiranje poticat će se i prihodima od korisničkih naknada za prijevoz na zahtjev.
1. **Analiza podataka i evaluacija:** Redovito praćenje i analiza podataka o prometu te potražnji korisnika iznimno su važni. Na taj se način mogu uočiti potencijalni nedostaci te napraviti daljnje prilagodbe.

VIŠE INFORMACIJA

Ministarstvo okoliša, klime i energetike (gp.mope@gov.si) i Društvo za upravljanje javnim putničkim prijevozom (info@dujpp.si)

3. BESPLATAN PRIJEVOZ NA DOBROVOLJNOJ OSNOVI ZA STARIJE OSOBE

O USLUZI

Kako bi spriječile izoliranost i usamljenost starijih osoba u udaljenim selima i gradovima s lošim javnim prometnim vezama, više od polovice općina pokrenulo je besplatnu uslugu prijevoza. Ovom uslugom starije osobe mogu sudjelovati u kulturnim događanjima, posjećivati prijatelje, odlaziti na izlete, u kupovinu, a posebno kod liječnika. Tako mogu neovisno i bezbrižno obavljati svoje obveze, steći nova poznanstva te održavati socijalne kontakte sa širom zajednicom, koja bi im inače bila nedostupna. Prijevoz pružaju volonteri, najčešće mladi, aktivni umirovljenici koji imaju slobodnog vremena i žele doprinijeti zajednici. Organizatori usluge zaduženi su za vođenje usluge, uspostavu pozivnog centra i promociju putem različitih kanala dostupnih ciljanoj populaciji. Termin prijevoza obično treba rezervirati nekoliko dana unaprijed, a usluga najčešće nije dostupna vikendom i blagdanima.

KAKO FUNKCIONIRA

Postoji nekoliko modela besplatnog prijevoza za starije osobe, a svaki je prilagođen specifičnim potrebama pojedine općine. Najistaknutiji pružatelji takve usluge u Sloveniji su Institut Sopotniki (aktivan u 17 općina) i Prostofer (aktivan u 105 općina). Važno je da probno razdoblje bude dovoljno dugo kako bi se korisnici naviknuli na novu uslugu. U nastavku je prikazan primjer pokretanja usluge Instituta Sopotniki, nastalog u regiji Kras-Brkini, točnije u općinama Divača, Sežana i Hrpelje-Kozina.

Institut Sopotniki osnovan je 2014. godine kao inicijativa grupe mladih iz krajeva Kras i Brkini, s ciljem da se izoliranim starijim stanovnicima iz ruralnih područja omogući ponovno aktivno sudjelovanje u društvenom životu te olakša međugeneracijska suradnja. Institut je također osnovan kao odgovor na udaljenost tih mjesta od urbanih središta, demografsku ugroženost te neadekvatan i neučinkovit javni putnički prijevoz. Mladi su vlastitim sredstvima nabavili vozilo namijenjeno prijevozu starijih osoba, posebice k liječniku. Uspostavili su radno mjesto za primanje telefonskih rezervacija i koordinaciju prijevoza, razvili operativni model, promovirali uslugu u lokalnoj zajednici te okupili vozače volontere. Korisnici su vrlo zadovoljni uslugom i imaju veliko povjerenje u Institut Sopotniki. Usluga im je znatno poboljšala kvalitetu života. Uspjeh inicijative doveo je do prenošenja modela u druge općine u Sloveniji.

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU

1. **Procjena potreba za mobilnošću:** Općina je odgovorna za procjenu potreba stanovništva za mobilnošću i prijevozom na zahtjev, posebno za starije osobe.
2. **Suradnja s pružateljem usluge:** Potrebno je stupiti u partnerstvo s pružateljem usluge besplatnog prijevoza za starije osobe, koji će osigurati poslovni model i tehničku podršku pri provedbi.
3. **Raspisivanje natječaja:** Provodi se natječaj za odabir pružatelja usluge, koji može biti lokalna udruga, ustanova ili javno tijelo. Nakon odabira, s pružateljem se sklapa ugovor na određeno vremensko razdoblje.
4. **Nabava vozila i uspostava postupaka:** Nabavljaju se (električna) vozila i određuju lokacije za njihovo parkiranje. Uspostavljaju se operativni postupci za slučaj kvara vozila.
5. **Imenovanje voditelja pozivnog centra:** Izabrani pružatelj usluge mora imenovati osobu za vođenje pozivnog centra. Poželjno je da se radi o osobi već zaposlenoj kod pružatelja.

6. **Okupljanje volontera:** Potrebno je pronaći volontere koji će prevoziti starije osobe, primjerice putem lokalnih zajednica i općinskih programa. Ti su volonteri najčešće mladi umirovljenici. Sa svakim volonterom sklapa se ugovor o volontiranju.
7. **Promocija usluge:** Informacije o usluzi, uključujući kontakt telefon, šire se kroz više kanala: općinsko glasilo, centre za socijalni rad, volonterske organizacije te plakate na ključnim mjestima.
8. **Osiguravanje financiranja i evaluacija usluge:** Općina treba pronaći odgovarajuća financijska rješenja za financiranje usluge te provoditi sustav evaluacije koji će pratiti uspješnost, poboljšati uslugu i, ako je potrebno, proširiti je na druga područja i korisnike.

VIŠE INFORMACIJA

Zavod Sopotniki, zavod za medgeneracijsko solidarnost, Kraška ulica 2, 6210 Sežana, EU – Slovenija, info@sopotniki.org

“Dosad sam najviše koristila uslugu Sopotnika za duža putovanja na liječničke preglede u udaljenim bolnicama u Ljubljani i Valdobri. Jako mi se sviđa ideja Sopotnika i oduševljena sam onim tko ju je smislio. Jer ponekad želiš sam otići u kupovinu. Obitelj nikad ne kaže da im je to teret, ali ako ne izlaziš samostalno, nakon nekog vremena više ni ne komuniciraš, primjerice u banci. Ako izadeš samostalno, ostaješ neovisan. I vozači-volonteri su vrlo dobri, a ponekad dođe vozač kojeg već poznaješ, što je još ugodnije.”

— Verica A.



4. MAĐARSKA: ČUVAR SELA I GOSPODARSTVA

O USLUZI

Ova je usluga pokrenuta kao odgovor na činjenicu da znatan dio stanovništva u Mađarskoj živi u malim selima, na rubnim dijelovima gradova i u drugim teško dostupnim područjima, koja uvelike oskudijevaju u uslugama i sadržajima te imaju slab pristup javnom prijevozu, koji bi inače povezao mještane s potrebnim ustanovama. Takve usluge imaju pravnu osnovu u Zakonu o socijalnim uslugama, prema kojem lokalne samouprave mogu pružati „seosku ili gospodarsku čuvarsku službu“ (falú-vagy tanya gondnoki szolgálat) u malim selima (ispod 1000 stanovnika, odnosno do 1100 ako se broj stanovnika povećava) te u naseljima s populacijom koja živi na periferiji gradova ili u drugim teško dostupnim područjima.

Cilj ovih usluga jest smanjiti nepovoljne posljedice nastale zbog nedostatka usluga, sadržaja i loše prometne povezanosti, kao i osigurati pristup osnovnim uslugama te pomoći pri drugim individualnim i zajedničkim potrebama.

KAKO FUNKCIONIRA

Rad seoskog i gospodarskog čuvara (odnosno čuvara sela ili gospodarstva) uređen je lokalnim odlukama. Osim lokalnih vlasti, takve čuvarske službe mogu voditi i druge organizacije, primjerice crkve i nevladine organizacije, iako je to rjeđe. Državna sredstva dostupna su za financiranje ovih usluga. Posljednjih je godina kupnja motornih vozila – nužna za rad ovih službi, posebice kombija – bila sufinancirana iz državnog proračuna i fondova EU kroz niz natječaja.



Izvor: (Vasad n.d.)

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU PROJEKTA

1. Osnovne zadaće seoskih i gospodarskih čuvara uključuju organiziranje obroka, kućnu njegu, pružanje informacija o lokalnim zajedničkim pitanjima, osiguravanje pristupa zdravstvenoj skrbi – uključujući i prijevoz do liječnika – kao i prijevoz djece u vrtiće, škole i na druga odredišta.
2. Kao dodatne zadaće, seoski i gospodarski čuvari mogu pomagati u organizaciji i vođenju društvenih, kulturnih, sportskih i rekreacijskih aktivnosti, pružati podršku korisnicima u rješavanju administrativnih poslova, prosljeđivati zahtjeve korisnika nadležnim ustanovama te sudjelovati u pružanju osnovnih socijalnih usluga, skrbi za djecu i drugih usluga stanovnicima.

VIŠE INFORMACIJA

SzocOkos. 2024. 'Falú- és tanya gondnoki szolgálat'. 2024.

<https://tamogatoweb.hu/falu-es-tanyagondnoki-szolgalat/>.

Vasad. n.d. 'Rendszeres segítséget nyújt tanya gondnoki szolgálatunk'.

n.d. <https://vasad.asp.lgov.hu/rendszeres-segitseget-nyujt-tanyagondnoki-szolgalatunk>.

Wolters Kluwer. 1993. 'Szocstv. – 1993. Évi III. Törvény a Szociális Igazgatásról

És Szociális Ellátásokról – Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye'. 1993.

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99300003.tv>.

U praksi je, uz pružanje lokalnih usluga, prijevoz stanovnika takvih područja do zdravstvenih ustanova, službenih sastanaka i društvenih događanja važan dio rada ovih službi. Sve usluge seoskog i gospodarskog čuvara besplatne su i dostupne svim stanovnicima predmetnih područja bez dodatnih (npr. socijalnih) uvjeta. Ipak, postoje ograničenja kapaciteta, a usluge prijevoza pružaju se u granicama koje određuje odgovarajuća lokalna odluka.

5. TELEFONSKA LINIJA ZA PRATNJU KUĆI (HAZAKÍSÉRŐ TELEFON)

O USLUZI

Ova praksa odražava zabrinutost za sigurnost žena i mladih odraslih osoba prilikom noćnog putovanja ili putovanja u ranim jutarnjim satima u Mađarskoj, u okolnostima kada je frekvencija javnog prijevoza smanjena ili ga uopće nema. Žene su posebno izložene višem riziku od rodno uvjetovanog nasilja, posebice seksualnog uznemiravanja, dok koriste različite oblike prijevoza (poput autobusa, taksija i sl.), što im ograničava mobilnost i mogućnost samostalnog korištenja javnog prijevoza i drugih usluga. Ideja se već pokazala uspješnom u Stockholmu i Berlinu, a u Mađarskoj je u primjeni od 15. studenoga 2017.

KAKO FUNKCIONIRA

Najvažniji elementi ove usluge su:

1. Namijenjena je osobama (često mladima i ženama) koje se same kreću noću ili rano ujutro, npr. na povratku kući, a ne osjećaju se sigurno;
1. Usluga podrazumijeva telefonski razgovor s operaterom kako bi se korisnicima pružio osjećaj sigurnosti i podrška, uz mogućnost obavještanja policije u slučaju opasnosti;
1. Dostupna je od ponedjeljka do subote od 22.00 do 4.00 sata, a nedjeljom od 22.00 do 1.00 sat;
1. Pozivi su besplatni;
1. Usluga je dostupna samo na mađarskom jeziku i obuhvaća cijelu državu.

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU PROJEKTA

Ovim projektom upravlja Hazakísérő Telefon na dobrovoljnoj osnovi, a oslanja se na volontere koji su operateri.

2. Usluga se financira donacijama.
3. Telefonska linija za pratnju kući može se smatrati primjerom dobre prakse koja odgovara na potrebu žena da se osjećaju sigurno prilikom noćne šetnje ili korištenja javnog prijevoza, kao i na potrebu za pouzdanijim i dostupnijim javnim prijevozom u Mađarskoj.
4. Može se protumačiti i kao odgovor na prometno siromaštvo, posebno u smislu dostupnosti i sigurnosti.

U Mađarskoj je Home Escort Phone uveden zbog neispunjene potrebe za pružanjem podrške ženama koje se osjećaju nesigurno tijekom noćnih povrataka kući. Dvije trećine žena osjeća se ugroženo kada noću same hodaju ulicom. Prema ovom pružatelju usluge, kućna pratnja telefonom najpotrebnija je mladim osobama koje si ne mogu priuštiti taksi ili nemaju vozačku dozvolu.

VIŠE INFORMACIJA

EIGE. 2024. 'Transport | European Institute for Gender Equality'. 5. lipnja 2024. https://eige.europa.eu/gender-mainstreaming/policy-areas/transport?language_content_entity=en.

Home Escort Phone. 2024. 'Hazakísérő Telefon'. Hazakísérő Telefon. 2024. <http://hazakiserotelefon.hu/>.

HVG.HU. 2019. 'Élet+Stílus: Telefonbetyárak Züllesztik "Társadalmi Szemetessé" a Hazakísérő Telefont | Hvg.Hu'. 2019. https://hvg.hu/elet/20191006_telefonbetyarok_segitsegnuyitas_hazakisero_telefon_lelkisegely.

Váradí Melinda. 2022. 'Ötből egy nő egyáltalán nem mozdul ki este, mert fél a sötétben - Ezért nagy segítség a Hazakísérő Telefon'. 16 June 2022. <https://femina.hu/kapcsolat/hazakisero-telefon/>.

6. TELEBUSZ, TELEFOGAS - PRIJEVOZ NA ZAHTJEV (DRT) U VELIKOM URBANOM PODRUČJU

O USLUZI

Telebusz je uveden kako bi se omogućila usluga javnog prijevoza u manjim stambenim područjima te ujedno smanjio broj nepotrebnih vožnji u razdobljima slabije potražnje. Riječ je o prijevozu na zahtjev koji se koristi u Budimpešti i širem gradskom području, a nadopunjuje i proširuje postojeću mrežu dopirući do manjih prigradskih zajednica.

Cilj je povezati manja prigradska naselja i smanjiti nepotrebne vožnje u razdobljima manje potražnje. Putnici mogu naručiti vožnju putem interneta, preko Telebusz ili Telefogas mrežnih stranica, ili pozivom korisničkoj službi. Na taj način autobusi prometuju samo kad postoji potražnja, što čini uslugu isplativijom i ekološki prihvatljivijom, uz manje potrošnje goriva i emisija.

Trenutačno trinaest BKK-ovih ruta djeluje djelomično ili u potpunosti na temelju prijevoza na zahtjev. Primjerice, neki autobusi voze samo tijekom određenih razdoblja ili vikendom, i to uz prethodnu rezervaciju.

KAKO FUNKCIONIRA

Ključne značajke Telebusza su:

1. Namjera putovanja može se prijaviti putem mrežne stranice BKK-a, osobno, putem aplikacije BudapestGO ili pozivom korisničkoj službi;
2. Prijevoz na zahtjev može se koristiti s redovnom kartom ili BKK-ovom kartom, a osobe koje ostvaruju pravo na besplatan prijevoz mogu i ovdje putovati bez naknade;

3. Zahtjev za putovanje može se podnijeti najranije tjedan dana, a najkasnije pola sata prije polaska autobusa;
4. Otkazivanje je moguće do 15 minuta prije polaska.

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU

BKK (organizator javnog prijevoza u Budimpešti) nudi 13 različitih usluga prijevoza.

Telebusz osigurava potrebne usluge prijevoza na zahtjev, istodobno uvažavajući ekološki utjecaj prometa, tako da se vodi računa i o pružanju usluge i o zaštiti okoliša.

Prvi su korisnici ove usluge 2013. u području Aranyhegy dugo čekali da Telebusz krene u funkciju jer su tu lokaciju mogli doseći samo pješice ili automobilom. Prema njihovim dojmovima, velika je prednost autobusa to što omogućuje vezu s prigradskom željezničkom rutom H5.

VIŠE INFORMACIJA

BKK. 2013. 'BKK Facebook'. 2013. https://www.facebook.com/bkkbudapest/photos/a.587786007946558/587786021279890/?type=3&locale=hu_HU&_rdr.

BKK. 2020. 'Mostantól online is igényelhető a Telebusz szolgáltatás'. 2020. <https://bkk.hu/hirek/mostantol-online-is-igenyelhető-a-telebusz-szolgáltatás.6108/>.

BKK. 2024. 'Telebusz, telefogas'. 2024. <https://bkk.hu/utazasi-informaciok/kozossegi-kozlekedes/telebusz-telefogas/>.



7. PRIJEVOZ NA ZAHTJEV (DRT) U PRIGRADSKIM PODRUČJIMA

O USLUZI

Prijevoz na zahtjev uveden je u Zalaegerszegu, srednje velikom gradu u zapadnoj Mađarskoj, kao dio rekonstrukcije gradskog sustava javnog prijevoza koju je isplanirala tvrtka za prometno planiranje i savjetovanje Mobilissimus.

KAKO FUNKCIONIRA

Inicijativa ZERGE nova je usluga prijevoza minibusevima u Zalaegerszegu. Cilj joj je poboljšati pristupačnost i povezanost urbanih područja koja nisu pokrivena redovnim autobusnim uslugama. ZERGE minibusevi prometuju na tri različite rute (Z1, Z2 i Z3), povezujući ključne točke grada poput željezničke postaje, središta grada i stambenih naselja. Usluga je zamišljena kao pilot-faza u kojoj je prijevoz besplatan, ali je za osiguravanje mjesta u minibusu potrebna prethodna rezervacija.

Osim toga, ZERGE minibusevi olakšavaju brze veze prema drugim gradskim autobusnim linijama, čime se povećava ukupna učinkovitost javnog prijevoza u Zalaegerszegu. Korisnici mogu rezervirati mjesta putem telefona ili internetske aplikacije, što pruža veću fleksibilnost i praktičnost. Inicijativa je dio šireg projekta SHAREPLACE, koji financiraju Europska unija i mađarska vlada, s ciljem poboljšanja regionalne mobilnosti i integracije prometnih usluga.

Među glavnim problemima koji se nastoje riješiti su: slaba prometna povezanost, brdovita predgrađa, uske ulice, nedostatak javnog prijevoza, sve veće korištenje privatnih automobila i prometno siromaštvo. Registracija

i rezervacije bile su omogućene i putem interneta i telefona te prilagođene potrebama lokalnog stanovništva.

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU

1. Provedene su dvije pilot-faze u razdoblju 2019.–2020., koje su se nažalost poklopile s pandemijom bolesti COVID-19.
2. Tijekom pilot-faza uslugu su najviše koristili studenti i umirovljenici, a povratne informacije korisnika bile su vrlo pozitivne.
3. Na temelju prve pilot-faze poboljšani su kapaciteti autobusa, mreža DRT-ruta i veze s ostalim rutama.
4. Na temelju dviju pilot-faza usluga je dodatno proširena i integrirana u gradski sustav javnog prijevoza.
5. Ipak, projekt se trenutačno više ne nastavlja.

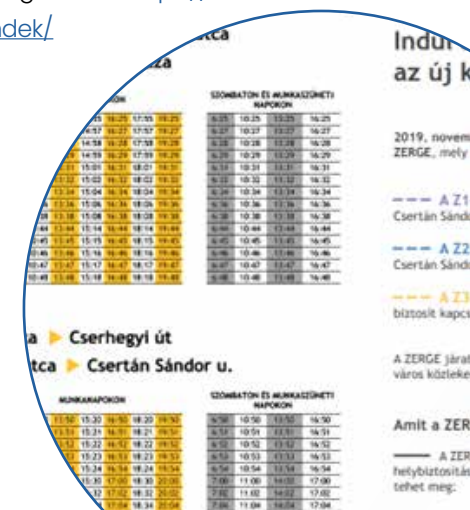
VIŠE INFORMACIJA

Ekés, András. 2022. 'A ZERGE TAPASZTALATAI ÉS AZ IGÉNYVEZÉRELT KÖZLEKEDÉS LEHETŐSÉGEI MÁS VÁROSOK SZÁMÁRA'. MOBILISSIMUS. https://ktenet.hu/wp-content/uploads/2023/01/004_Ekes_Andras.pptx.pdf.

Mobilissimus. n.d. 'Mobilissimus'. n.d. <https://mobilissimus.hu/>.

Volanbusz. n.d. 'Indul a ZERGE, Az Új Kisbuszos Szolgáltatás'. https://www.volanbusz.hu/files/public/helyi_menetrendek/zalaegerszeg/szorolap_01.pdf.

zvor: (Volanbusz n.d.)



8. SLOVAČKA: RJEŠENJE ZA DIJELJENJE PRIJEVOZA ZA UČENIKE, OD UČENIKA

O USLUZI

Problem prometnog siromaštva može ozbiljno pogoditi djecu školske dobi. Djeca/učenici iz područja sa slabim prometnim vezama moraju ustajati znatno ranije od svojih vršnjaka iz područja s boljom prometnom povezanosti. Slična se situacija javlja i pri povratku iz škole – kući stižu znatno kasnije od svojih razrednih kolega. Roditelji to pokušavaju riješiti vozeći djecu u školu automobilom, što negativno utječe na okoliš zbog povećanih emisija i buke, povećava troškove putovanja te iziskuje dodatno vrijeme svakog roditelja. Osim toga, takvi učenici često ne mogu sudjelovati u izvannastavnim aktivnostima.

Učenici gimnazije u gradu Žiar nad Hronom, suočeni s istim izazovima, razvili su vlastitu aplikaciju koja im pomaže dijeliti osobni prijevoz. Prijevoz obavljaju roditelji ili punoljetni učenici škole. Usluga je trenutačno pauzirana dok se ne razjasne pravne nejasnoće oko prijevoza maloljetnika i dobivanja potrebnih dozvola. Dok učenici rade na rješavanju tih pitanja, programer aplikacije radi na njezinom poboljšanju.

KAKO FUNKCIONIRA

Žiar nad Hronom je okružni grad u središnjoj Slovačkoj, gdje više od 60% stanovništva živi u okolnim selima. Zbog toga je velika potražnja za prijevozom do grada koji nudi različite usluge, uključujući srednje škole.

U okviru projekta 'Inovujme.sk' te kasnije u sklopu inicijative PBL challenge, učenici lokalne gimnazije odlučili su pokrenuti projekt koji bi pomogao školi poboljšati dostupnost prijevoza u skladu s njihovim potrebama. Najprije

su analizirali mogućnosti javnog prijevoza – iz kojih okolnih sela učenici najviše putuju i koliko često javni prijevoz dolazi u traženim terminima. Povećan broj automobila na školskom parkiralištu jasno je ukazivao na nedostatak odgovarajućih prometnih opcija. S obzirom na potrebu za dodatnim mogućnostima prijevoza, donesena je odluka o razvoju aplikacije "GymCar" radi olakšavanja putovanja učenika.

Aplikacija pruža zaštitu i putnicima i vozačima – registrirati se mogu tek nakon odobrenja administratora aplikacije. Vozači zatim unose svoju rutu te procijenjena vremena polaska i dolaska, kao i broj slobodnih mjesta u vozilu. Putnici/učenici mogu putem mobilne aplikacije odabrati dostupno vozilo. Putnici i vozači međusobno dijele troškove prijevoza po dogovoru.

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU

1. **Procjena potreba za mobilnošću:** Općina i viši teritorijalni organi, odgovorni za gradski i regionalni prijevoz, trebali bi prepoznati potrebe za prijevozom. U slučaju škole, tu procjenu može provesti uprava škole
2. **Suradnja s roditeljima i učenicima:** Treba prepoznati neispunjene potrebe za prijevozom i obratiti se roditeljima i punoljetnim učenicima voljnima dijeliti vozilo s drugim učenicima.
3. **Priprema aplikacije za dijeljenje prijevoza:** Aplikacija mora sadržavati zaštitne mehanizme za putnike i vozače kako bi svi imali osjećaj sigurnost
4. **Osiguravanje odgovornog administratora aplikacije:** Ta osoba provjerava sudionike, isključuje neprimjerene vozače i korisnike te sprječava zlouporabu usluge.
5. **Osiguravanje tehničke i financijske podrške za razvoj i održavanje aplikacije:** Razvoj i održavanje aplikacije zahtijevaju različite vrste mobilnih uređaja za testiranje, poslužitelj za bazu podataka s primjerenom razinom sigurnosti te prilagodbe i poboljšanja prema potrebama korisnika. Možda će biti potrebni i dodatni programeri te njihova obuka

- Promocija usluge:** Informacije o usluzi treba širiti preko školske mrežne stranice, društvenih mreža i unutar same škole. To je važno i za buduće učenike, jer pristupačan prijevoz može biti odlučujući čimbenik pri odabiru škole.
- Financijska pomoć za socijalno ugrožene učenike:** Ne mogu svi učenici sudjelovati u dijeljenju troškova prijevoza. Škola ili općina trebale bi osigurati financijsku pomoć određenim skupinama učenika.

„Do sada sam uglavnom koristila mrežnu uslugu GymCar kako bih došla u školu kad bih propustila autobus ili kad moram kući, a javni prijevoz u gradu nije primjeren. Ideja GymCara mi se jako sviđa i oduševljena sam onima koji su je osmislili. Putujem s ljudima koje poznajem iz škole i kojima vjerujem. Ponekad želiš doći u školu bez stresa oko

propuštanja autobusa. Sviđa mi se ideja da putujem s razrednim kolegama, jer je mirnije i imamo priliku bolje se upoznati. Sve u svemu, stvarno mi se sviđa ovaj projekt jer ljudima iz udaljenih sela omogućuje udoban prijevoz u školu bez ovisnosti o voznom redu autobusa. Voljela bih da svaka škola ima ovu mogućnost.“

— *Zuzana W.*



VIŠE INFORMACIJA

Mrežna stranica projekta: gymcar.webnode.sk;
IG TikTok: [@gymcar_zh](https://www.tiktok.com/@gymcar_zh);
Promotivni videozapisi: [GymCar - Zvezieš ma?](https://www.youtube.com/watch?v=...)

9. PRIJEVOZ NA ZAHTJEV U RURALNIM I TEŽE DOSTUPNIM PODRUČJIMA

O USLUZI

Usluga “Bus na zahtjev” pokrenuta je 2. rujna 2019. u Trnavskoj regiji, kako bi se zadovoljila potreba za učinkovitijim prijevozom u područjima s malim brojem putnika, poput Prietrža i Rovenskoga. Cilj je bio omogućiti stanovnicima slabije pokrivenih područja fleksibilniji način prijevoza, čime se smanjuju ukupni troškovi prijevoza i poboljšava dostupnost javnog prijevoza. Mjesec dana kasnije, 1. listopada 2019., usluga je proširena na vikend rute kako bi se stanovnicima omogućio bolji pristup javnom prijevozu vikendom i blagdanima. Sljedeće godine, zbog veće potražnje i pozitivnih reakcija stanovnika, usluga je proširena na Šaštín-Stráže, Koválovec i Tekoľďany. Glavni korisnici su stanovnici ruralnih područja kojima je potrebna pouzdana prometna povezanost sa školama, radnim mjestima ili drugim uslugama.

U Košičkoj regiji usluga “Bus na zahtjev” uvedena je 15. prosinca 2019., kako bi se poboljšale prometne usluge u udaljenim područjima poput Hažina, Koňuš a i Kašova. Cilj inicijative jest omogućiti prijevoz samo na temelju konkretne potražnje (autobusi voze tek kad je potvrđeno da postoji interes za vožnju, što štedi vrijeme i resurse). Proširenje usluge odražava njezin uspjeh i učinkovitost u ispunjavanju potreba stanovnika u slabije pokrivenim područjima.

KAKO FUNKCIONIRA

U Trnavskoj regiji “Bus na zahtjev” pružaju ARRIVA Trnava i SKAND Skalica. Autobusi se šalju prema telefonskim rezervacijama koje se mogu napraviti do 48 sati unaprijed, a najkasnije 30 minuta prije planiranog polaska. Na taj način autobusi voze samo kad zaista postoji potražnja. Cijena karte određuje

se prema prijedenoj udaljenosti, što osigurava pravedno i transparentno određivanje cijene u skladu s tarifama Trnavske regije. Usluga je dostupna i radnim danom i vikendom, što poboljšava dostupnost stanovnicima.

U Košičkoj regiji, gdje uslugu pružaju tvrtke Eurobus i ARRIVA Michalovce, slično se upravlja rezervacijama – zahtjevi za prijevoz prijavljuju se najmanje 60 minuta prije planiranog polaska. Cilj je poboljšati dostupnost javnog prijevoza u područjima s malim brojem putnika, čime se postiže učinkovitiji prijevoz i smanjuju operativni troškovi. Autobusi voze samo kad postoji potražnja, tako da se prijevozne usluge prilagođavaju stvarnim potrebama stanovnika. Cijena karte ista je kao i kod redovne prigradske autobusne linije, prema važećim tarifama.

Prednosti usluge: U prvoj godini rada u Trnavskoj regiji, "Bus na zahtjev" je ostvario 6.174 kilometra na zahtjev gotovo 1.400 putnika, što je 14.954 kilometra manje u odnosu na uobičajeni, manje učinkovit vozni red.

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU PROJEKTA

- 8. Analiza potreba i planiranje:** Identificirati područja s malim brojem putnika i nedovoljnom prometnom uslugom. Provesti anketu o putnim potrebama stanovnika i izraditi plan za uvođenje usluge, uzimajući u obzir geografske i demografske čimbenike.
- 9. Izgradnja partnerstava i suradnja:** Uspostaviti suradnju između regionalnih vlasti, općina, pružatelja regionalnog prijevoza i drugih dionika. Sklopiti sporazume o suradnji koji osiguravaju održivost i učinkovitost usluge.
- 10. Tehnologija za upravljanje rezervacijama:** Odabrati odgovarajuća tehnološka rješenja za učinkovito upravljanje rezervacijama i praćenje vozila.
- 11. Testna i pilot-faza:** Provesti pilot-projekt na odabranom području kako bi se testirala funkcionalnost usluge. Prikupiti povratne informacije od putnika i vozača da bi se optimizirali procesi.

12. Evaluacija i prilagodba: Analizirati podatke i povratne informacije prikupljene tijekom pilot-faze. Na temelju dobivenih uvida prilagoditi implementaciju i operativni plan usluge.

13. Službeno uvođenje usluge i promocija: Službeno uvesti uslugu na ciljano područje. Provesti marketinšku strategiju za informiranje javnosti putem lokalnih medija, internetskih platformi i mreža zajednice.

14. Praćenje, kontinuirano unaprjeđivanje i proširenje na druga područja: Kontinuirano pratiti učinkovitost i raspoloživost usluge. Uspostaviti sustav redovitog prikupljanja i procjene povratnih informacija korisnika. Redovito ažurirati i poboljšavati uslugu radi dugoročne održivosti i učinkovitosti.

VIŠE INFORMACIJA

Trnavský samosprávny kraj, Arriva Trnava, SKAND Skalica, Košický samosprávny kraj, ARRIVA Michalovce, a. s. a eurobus, a. s.

10. SOCIJALNI TAKSI

O USLUZI

Mnogi gradovi u Slovačkoj te privatne tvrtke nude uslugu "socijalnog taksija". Socijalni taksi pruža usluge prijevoza medicinski ugroženim ili starijim osobama. Ova je usluga često dostupna osobama starijim od određene dobi, osobama s invaliditetom, njihovim pratnjama i drugim osobama sa smanjenom pokretljivošću. Cilj je ovih usluga pružiti bolji pristup zdravstvenim i socijalnim ustanovama, kao i kulturnim i društvenim događanjima.

KAKO FUNKCIONIRA?

Socijalni taksi obično se organizira na razini gradske uprave, koja uslugu može pružati izravno ili preko podugovarateljâ. Neki gradovi osiguravaju financijske potpore ili subvencije za održavanje usluge, čime se smanjuju troškovi za korisnike. U pojedinim slučajevima upravljanje uslugom može se povjeriti neprofitnim organizacijama ili privatnim taksi službama, koje tada osiguravaju vozila i vozače.

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU

1. **Procjena potreba:** Provesti anketu u zajednici ili konzultacije kako bi se utvrdile potrebe za mobilnošću potencijalnih korisnika, primjerice starijih osoba, osoba s invaliditetom i drugih osoba sa smanjenom pokretljivošću. Identificirati najčešća odredišta ovih skupina (zdravstvene ustanove, socijalne službe, društveni centri, trgovine).
2. **Planiranje i budžetiranje:** Odlučiti hoće li uslugu voditi grad, privatne tvrtke ili će se organizirati u suradnji s neprofitnim organizacijama.

Procijeniti troškove nabave i održavanja vozila, plaće zaposlenika i ostale operativne troškove. Osigurati financiranje putem gradskog proračuna, subvencija ili sponzorstava.

3. **Regulatorni okvir:** Izraditi propise koji definiraju tko ima pravo na uslugu, kako će se ona koristiti te obveze svih uključenih strana. Osigurati da usluga ispunjava lokalne zakone o prijevozu i sigurnosne standarde, uključujući pristupačnost vozila.
4. **Infrastruktura i resursi:** Nabaviti vozila opremljena za posebne potrebe korisnika, poput rampi za kolica i niskopodnih ulaza. Zaposliti vozače i popratno osoblje s potrebnim vještinama i obukom za rad s osobama s posebnim potrebama, uključujući osposobljenost za pružanje prve pomoći i postupanje u hitnim slučajevima.
5. **Provedba:** Započeti s pilot-programom u određenom području ili za određenu skupinu stanovnika, kako bi se uočili eventualni operativni problemi. Postupno proširiti uslugu na šire gradsko područje nakon analize uspjeha i povratnih informacija iz pilot-programa.
6. **Marketing i komunikacija:** Koristiti različite komunikacijske kanale – lokalne novine, radio, biltene i društvene mreže – kako bi se građani informirali o usluzi. Redovito surađivati s organizacijama u zajednici, zdravstvenim ustanovama i potencijalnim korisnicima, prikupljati povratne informacije i poboljšavati uslugu.
7. **Praćenje i evaluacija:** Kontinuirano pratiti korištenje usluge i prikupljati povratne informacije korisnika radi procjene učinkovitosti i zadovoljstva. Prema potrebi prilagoditi rute, raspored i operativni model usluge, temeljem redovite evaluacije.
8. **Održivost i proširenje:** Istražiti mogućnosti trajnog financiranja kroz javno-privatna partnerstva, državne potpore ili donacije zajednice. Razmotriti proširenje usluge kako bi zadovoljila rastuće potrebe te uključila dodatna područja grada, u skladu s razvojem stanovništva i potreba.



“Ovo je veliko olakšanje ne samo za starije, nego i za osobe s invaliditetom. Za one kojima je teže kretati se pješice. Danas sam ga iskoristila za veću kupovinu. Suprug i ja, koji također ima zdravstvene probleme, inače ne bismo mogli donijeti sve kupljene stvari kući. Zato smo prije redovito naručivali taksi.”

— **Gosoda Otília**
(Vir: spravy.pravda.sk)

VIŠE INFORMACIJA

Gradovi Brezova pod Bradlom, Brezno, Hlohovec, Galanta, Myjava, Martin, Nitra, Sered, Komarno, Trencin, Topolcany, Ziar nad Hronom, Sliac itd.

11. HRVATSKA: OD VRATA DO VRATA - PRISTUPAČNE USLUGE ZA DOSTOJANSTVENU STAROST

O USLUZI

Projekt “Od vrata do vrata” omogućuje korisnicima besplatan prijevoz na zahtjev za potrebe poput posjeta liječniku, obavljanje administrativnih poslova, kupovinu osnovnih namirnica te sudjelovanje u društvenim i kulturnim događanjima. Projekt je pokrenut 2020. godine kroz podršku Europskog socijalnog fonda kao odgovor na egzistencijalne potrebe starijih osoba u ruralnim, prometno izoliranim i gospodarski nerazvijenim područjima Hrvatske, posebice onima zahvaćenima ratnim razaranja i iseljavanjem stanovništva. Pozitivne povratne informacije od korisnika potakle su proširenje područja i produljenje trajanja projekta pa se ova usluga s početnih 3 proširila na 12 terenskih automobila s vozačem. Oni svakodnevno voze korisnike u regijama Lika, Dalmacija, Banija, Kordun i Zapadna Slavonija u kojima javnog prijevoza nema ili nije adekvatan.

Projekt je usmjeren prvenstveno na osobe starije od 65 godina u riziku siromaštva. Na ovaj način im se smanjuje socijalna isključenost te zadovoljavaju najosnovnije životne i zdravstvene potrebe. Svaki korisnik ima pravo na korištenje usluge nekoliko puta mjesečno po dogovoru s vozačem, a u pravilu se više korisnika vozi zajedno do zajedničkog odredišta. Ponekad se, u skladu s mogućnostima, korisnicima omogućuje pomoć u kupovini ili dostavi osnovnih potrepština, no naglasak je na očuvanju dostojanstva starijih osoba i poticanju njihove uključenosti u društvo. Osim izravnog doprinosa kvaliteti

života korisnika, značajna je vrijednost projekta i zapošljavanje vozača što doprinosi ekonomskoj stabilnosti lokalnih zajednica u područjima s visokim stopama nezaposlenosti.

KAKO FUNKCIONIRA

Projekt provodi udruga “Srpsko narodno vijeće” koja pruža financijsku, administrativnu i organizacijsku podršku terenskim suradnicima. Terenski suradnici tj. vozači-pratitelji, odgovorni za prijevoz i asistenciju korisnicima, dolaze iz lokalnih zajednica. Njihove dnevne aktivnosti osim obavljanja dogovorenih vožnji uključuju planiranje budućih ruta prema potrebama korisnika te vođenje evidencije korisnika i putovanja. Njihovo poznavanje lokalnih uvjeta, kulture i potreba korisnika čini uslugu pristupačnijom i učinkovitijom.

Kontakt s korisnicima se uglavnom ostvaruje telefonom budući da je jedan od izazova i digitalna pismenost korisnika s obzirom na njihovu dob i nepovoljnu socioekonomsku situaciju. Trenutno je 12 vozača zaduženo za ukupno oko 1300 korisnika na područjima različite veličine i populacije pa varira i opterećenje od 60 do 210 korisnika po vozaču.

The head office in Zagreb provides financial support for expenses such as salaries, fuel and vehicle maintenance and has relied on various European and national funding sources for several years. The annual operating costs per vehicle amount to around €5000 for fuel and €2000–3000 for insurance, maintenance and repairs. All vehicles are currently powered by fossil fuels as there is no infrastructure for alternative fuels and there are financial barriers to purchasing such vehicles. In some areas, it would make more sense to replace the field vehicles with vans due to demand and user numbers, but financial constraints have so far prevented this.

KLJUČNI KORACI ZA PROVEDBU

1. **Procjena potreba zajednice:** Identificirati ciljne skupine i geografska područja s najvećim potrebama.
2. **Nabava resursa:** Osigurati vozila i opremu prilagođenu lokalnim uvjetima te angažirati kvalificirano osoblje.
3. **Suradnja s lokalnim dionicima:** Uključiti lokalna tijela javne vlasti, organizacije civilnog društva i ustanove socijalne skrbi radi identifikacije korisnika i olakšavanja implementacije.
4. **Planiranje operacija:** Razviti sustav evidencije korisnika te osigurati edukaciju osoblja o specifičnim potrebama rada sa starijom populacijom.
5. **Promocija usluge:** Informirati javnost putem lokalnih medija i društvenih mreža kako bi se osigurala vidljivost i veća uključenost.
6. **Praćenje i evaluacija:** Redovito analizirati povratne informacije i prilagođavati uslugu prema potrebama korisnika.

VIŠE INFORMACIJA

Srpsko narodno vijeće – Odjel za socijalna i humanitarna pitanja (voditeljica: Tatjana Dragičević; ured@snv.hr)

