



TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA HVARA  
HVAR TOURIST BOARD

## IZVJEŠĆE O RADU DIREKTORA TURISTIČKE ZAJEDNICE GRADA HVARA ZA 2020.GODINU

Direktor Turističke zajednice grada Hvara obavljao je zadatke i aktivnosti koji proizlaze iz Programa rada i financijskog plana za 2020.g., te poslove vezane za rad Skupštine, Turističkog vijeća Turističke zajednice grada Hvara, kao i ostale operativne poslove, nužne za funkcioniranje Turističke zajednice grada Hvara.

Najvažnije aktivnosti na kojima je radio Turistički ured i direktor bile su usmjerene na unapređenje općih uvjeta boravka turista, stvaranje privlačnog turističkog okruženja, te poticanje sudionika u turizmu grada, na podizanje kvalitete usluga. Druga važna aktivnost, bila je promocija turizma grada Hvara, od razine mjesta do domaćih i inozemnih turističkih sajмова, oglašavanje u relevantnim turističkim brošurama i prezentacija putem ostalih medija, participacija u svim manifestacijama koje doprinose turističkom imageu grada.

### 1. Rezultati turističke godine 2020.

2020. godina ostati će posebno upamćena među svim turističkim djelatnicima u svijetu pa tako i u gradu Hvaru. U godini koja je obilježena pandemijom COVID - 19, morali smo se prilagoditi radu u „novo normalno“ uvjetima te cijeli svoj program rada i financijski plan prilagoditi novoj situaciji.

Praćenjem situacije na turističkim tržištima već početkom mjeseca travnja predvidjeli smo ostvarivanje 30% ukupnog turističkog prometa iz 2019. godine.

Promociju grada Hvara usmjerili smo prvenstveno na domaće, te na europsko turističko tržište ( Njemačka, Slovenija, Francuska, Poljska, Češka ), a otvaranjem zračnih koridora u srpnju promociju smo usmjerili na Veliku Britaniju koja se i ove godine pokazala kao tradicionalno hvarsko turističko tržište.

Na dan 15. studenoga 2020. ostvaren je 51.231 dolazak ( 24,26%/2019 ) i 295.165 noćenja ( 38,62%/2019 ), na ukupno prijavljenih 11.933 kreveta. (tablica 1. i 2.)

Tablica 1.

Vrsta turista	Dolasci			Noćenja		
	2020.g.	2019.g.	Indeks	2020.g.	2019.g.	Indeks
Domaći	10,379	9,629	107.79	60,085	49,908	120.39
Strani	40,852	201,520	20.27	235,080	714,296	32.91
<b>Ukupno:</b>	<b>51,231</b>	<b>211,149</b>	<b>24.26</b>	<b>295,165</b>	<b>764,204</b>	<b>38.62</b>

Tablica 2.

Objekt	Broj objekata	Broj smještajnih jedinica	Broj kreveta	Broj dodatnih kreveta
Apartman	21	48	169	25
Hostel	11	78	337	0
Hotel	9	667	1,248	0
Hotel baština	3	68	124	0
Integralni hotel	2	20	57	0
Kamp	2	344	1,032	0
Kampiralište	2	55	165	0
Kuća stanovnika općine/grada	117	120	487	0
Kuća za odmor	15	20	111	16
Kuća za odmor (vikendica)	65	69	347	0
Lovački dom	2	7	15	0
Objekt za robinzonski smještaj	1	1	10	0
Objekti na OPG-u (seljačkom domaćinstvu)	2	8	27	0
Objekti u domaćinstvu	1,005	2,556	6,491	124
Soba za iznajmljivanje	13	69	145	0
Stan stanovnika općine/grada	51	51	159	0
Stan za odmor (vikendica)	73	73	260	0
Studio apartman	22	54	136	0
Turističko naselje	2	327	613	0
<b>Ukupno</b>	<b>1,418</b>	<b>4,635</b>	<b>11,933</b>	<b>165</b>



**TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA HVARA**  
**HVAR TOURIST BOARD**

Prema ostvarenim dolascima i noćenjima možemo odrediti TOP 7 tržišta.

Hrvatska	10.379 dolazaka +7,79%	60.085 noćenja +20,39%
Velika Britanija	6.245 dolazaka 20,05%/2019	26.713 noćenja 23,07%/2019
Njemačka	4.376 dolazaka 49,85%/2019	27.901 noćenja 57,53%/2019
Slovenija	3.389 dolazaka 88,39%/2019	30.496 noćenja +1%/2019
Francuska	3.814 dolazaka 37,70%/2019	12.883 noćenja 42,57%/2019
Poljska	2.958 dolazaka 86,29%/2019	20.713 noćenja 85,45%/2019
SAD	2.115 dolazaka 6,84%/2019	8.445 noćenja 11,21%/2019

## 2. Sporazum o udruživanju Turističkih zajednica sa područja otoka Hvara (DMO Hvar)

Dana 20. listopada 2020. potpisan je sporazum o udruživanju Turističkih zajednica sa područja otoka Hvara (DMO Hvar) u skladu sa novim Zakonom o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma. (slika 1.)

Slika 1.

[Temeljem članka 53. Zakona o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma („Narodne novine“, broj 52/19., 42/20.) po prijedlogu Povjerenstva imenovanog Odlukom ministra KLASA: 334-08/20-01/2, URBROJ: 529-05-01-01/2-20-3 od 16.1.2020. godine, te uz prethodnu suglasnost Ministarstva turizma i sporta KLASA: 334-08/20-01/32, URBROJ: 529-05-01-02/8-02-2 od 12.02.2020. godine, turističke zajednice sa područja otoka Hvara, (u daljnjem tekstu: Potpisnice) sklopile su dana 20. listopada 2020. godine sljedeći

### SPORAZUM O UDRUŽIVANJU TURISTIČKIH ZAJEDNICA SA PODRUČJA OTOKA HVARA

#### Članak 1.

Ovim Sporazumom o udruživanju (u daljnjem tekstu: Sporazum) uređuje se način suradnje i udruživanja sljedećih Potpisnica ovoga Sporazuma:

1. **Turistička zajednica grada Hvara**, Trg Svetog Stjepana 42, 21450 Hvar, OIB: 00551892469 koju u ovom Sporazumu zastupa predsjednik Turističke zajednice grada Hvara, gospodin Rikardo Novak
2. **Turistička zajednica Grada Staroga Grada**, Obala Dr. Franje Tuđmana 1, 21460 Stari Grad, OIB: 80217403312 koju u ovom Sporazumu zastupa predsjednik Turističke zajednice grada Staroga Grada, gospodin Antonio Škarpa
3. **Turistička zajednica Općine Jelsa**, Trg Tome Gamulina 1, 21465 Jelsa, OIB: 21421141946 koju u ovom Sporazumu zastupa predsjednik Turističke zajednice općine Jelsa, gospodin Nikša Peronja
4. **Turistička zajednica mjesta Vrboska**, Vrboska 404, 21463 Vrboska, OIB: 28611938390 koju u ovom Sporazumu zastupa predsjednik Turističke zajednice mjesta Vrboska, gospodin Nikša Peronja
5. **Turistička zajednica Općine Sućuraj**, Sućuraj bb, 21469 Sućuraj, OIB: 46226187010 koju u ovom Sporazumu zastupa predsjednik Turističke zajednice općine Sućuraj, gospodin Ivan Slavić u cilju zajedničkog provođenja jedne ili više aktivnosti usmjerenih razvijanju turističkog proizvoda i promociji destinacije, a utvrđenih programom/projektom.

U znak prihvatanja ovoga Sporazuma stranke Sporazuma potpisuju isti:

Turistička zajednica Grada Hvara  
Predsjednik Rikardo Novak

Turistička zajednica Grada Staroga Grada  
Predsjednik Antonio Škarpa

Turistička zajednica Općine Jelsa  
Predsjednik Nikša Peronja

Turistička zajednica mjesta Vrboska  
Predsjednik Nikša Peronja

Turistička zajednica Općine Sućuraj  
Predsjednik Ivan Slavić

Ministarstvo turizma RH u 2020. godini osnovalo je financijski fond potpore za sve udružene turističke zajednice u iznosu od 15 milijuna kuna, iz kojeg će se financijska sredstva dodjeljivati turističkim projektima prema javnim natječajima za dodjelu financijskih sredstava.

Turističke zajednice otoka Hvara u pripremi imaju 3 zajednička projekta:

1. izrada strategije razvoja turizma otoka Hvara (nadopuna izrađene Razvojne strategije turizma grada Hvara)
2. izrada marketinške strategije razvoja turizma otoka Hvara
3. brendiranje otoka Hvara



**TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA HVARA**  
**HVAR TOURIST BOARD**

Dobivenim financijskim sredstvima Turistička zajednica grada Hvara nastaviti će promocije na auto tržištima, gdje ćemo nastupiti kao destinacija bogate i luksuzne kulturne, eno-gastro, sportske turističke ponude, kao i vodeća hrvatska destinacija u održivom razvoju turizma.

### 3. Visina turističke pristojbe na području grada Hvara za 2021. godinu

Ministarstvo turizma RH donijelo je Pravilnik o najnižem i najvišem iznosu turističke pristojbe, N.N. br. 71/2019., temeljem kojeg odluku o visini turističke pristojbe po osobi i noćenju i visini godišnjeg paušalnog iznosa turističke pristojbe za općine i gradove na svom području, uz mišljenje lokalnih turističkih zajednica, donosi Županijska skupština. Umjesto četiri, sada su dva sezonalna razdoblja, s time da jedno sezonalno razdoblje traje od 01.04. - 30.09. tekuće godine.

Splitsko - dalmatinskoj županiji bilo je potrebno dostaviti mišljenje TZG Hvara za 2021. i 2022. godinu do 15.11.2020. godine, a Županijska skupština će svoju odluku donijeti do kraja 2020. godine.

Turističko vijeće jednoglasno je donijelo slijedeće mišljenje o visini turističke pristojbe za 2021. i 2022. godinu ( tablica 3. ):

Tablica 3.

Naziv TZ ( JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE)	SMJEŠTAJNI OBJEKTI U KOJEM SE OBAVLJA UGOSTITELJSKA DJELATNOST		KAMPOVI po osobi		UGOSTITELJSKE USLUGE U DOMAĆINSTVU ILI NA OBITELJSKOM POLJOPRIVREDNOM GOSPODARSTVU / SMJEŠTAJ				IZNOS TURISTIČKE PRISTOJBE u godišnjem paušalu za sebe i članove obitelji		
	1.4. - 30.9.	OSTALO RAZDOBLJE	1.4. - 30.9.	OSTALO RAZDOBLJE	U DOMAĆINSTVU (po krevetu)	U OBITELJSKOM POLJOPRIVREDNOM GOSPODARSTVU (po krevetu)	U DOMAĆINSTVU U KAMPU za svaku smještajnu jedinicu	U OBITELJSKOM POLJOPRIVREDNOM GOSPODARSTVU U KAMPU za svaku smještajnu jedinicu	prvi dan	drugi dan	svaki sljedeći dan
Odluka Županijske Skupštine:	1.4. - 30.9.	OSTALO RAZDOBLJE	1.4. - 30.9.	OSTALO RAZDOBLJE	U DOMAĆINSTVU (po krevetu)	U OBITELJSKOM POLJOPRIVREDNOM GOSPODARSTVU (po krevetu)	U DOMAĆINSTVU U KAMPU za svaku smještajnu jedinicu	U OBITELJSKOM POLJOPRIVREDNOM GOSPODARSTVU U KAMPU za svaku smještajnu jedinicu	prvi dan	drugi dan	svaki sljedeći dan
<b>propisan iznos TP (najniži i najviši)</b>	10 kn do 20 kn	7 kn do 14 kn	8 kn do 15 kn	5 kn do 10 kn	350 kn do 1.000 kn	200 kn do 500 kn	500 kn do 1.000 kn	250 kn do 500 kn	60 kn - 250 kn	60 kn - 250 kn	25 kn - 100 kn
HVAR	10,00 kn	7,00 kn	8,00 kn	5,00 kn	350,00 kn	350,00 kn	500,00 kn	500,00 kn	150,00 kn	150,00 kn	50,00 kn

Također je doneseno i mišljenje o visini turističke pristojbe za 2021. godinu koju plaćaju brodovi na kružnom putovanju u međunarodnom pomorskom prometu i međunarodnom prometu na unutarnjim vodama kada se brod nalazi na vezu u luci ili sidrištu luke, a koji mogu donijeti općinska ili gradska vijeća. ( tablica 4. )

Tablica 4.

Kapacitet putnika po brodu	Iznos turističke pristojbe po brodu
50 – 200	<b>2.000,00 kuna</b>
201 - 500	<b>5.000,00 kuna</b>
501 – 1000	<b>10.000,00 kuna</b>
1001 - 2000	<b>20.000,00 kuna</b>
2001 - više	<b>30.000,00 kuna</b>

### 4. PR agencija Quinn; Online komunikacija

Prateći svjetske turističke trendove online komunikacije, Turističko vijeće TZG Hvara donijelo je odluku da potpišemo marketinšku suradnju sa PR agencijom **Quinn** sa sjedištem u New York-u. Ovim ugovorom postali smo prva lokalna TZ u RH koja radi ovaj tip promocije destinacije.

Zajednička suradnja rezultirala je i proglašenjem otoka Hvara, prema glasovanju 715.000 čitatelja jednog od najpoznatijih turističkih magazina „Conde Nast Traveler“, u TOP 5 najboljih otoka Europe u 2020./2021. godini.



**TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA HVARA**  
**HVAR TOURIST BOARD**

Bitno je za istaknuti da se o gradu Hvaru pisalo u više online svjetskih turističkih magazina u kojima je ostvareno preko 45 milijuna pregleda, kao i da smo ugostili 5 svjetski poznatih novinara.

### **Conde Nast Traveler Readers' Choice Awards #TOP 4 European Island**

Conde Nast Traveler (UVM: 1,233,613) – Virtual Travel

Fodor's Travel (UVM: 2,8M) – Virtual Travel

Forbes.com (UVM: 47M) – Virtual Travel

The Points Guy (UVM: 1,3M) – Virtual Travel

Česká televize (UMV: 230,000) – Chorvatské moře a ostrovy

### **Jet2.com / Jet2holidays**

Sa vodećim britanskim turoperatorom Jet2.com / Jet2holidays na UK tržištu radili smo marketinšku kampanju na društvenim mrežama Facebook & Instagram za vremenski period predsezona i posezone 2019. godine.

Plan suradnje iz 2020. godine odgodili smo za 2021. godinu, te bi ona, ako situacija dozvoli, trebala biti u iznosu od 15.000,00 Eura.

### **www.visithvar.hr ; Facebook & Instagram - @infohvar**

Internet stranica Turističke zajednice, koja se nalazi na domeni **visithvar.hr**, redovito se nadopunjava novim informacijama.

Izrađena je mobilna aplikacija Hvar Guide koja će biti promovirana u veljači 2021.

Na Facebook društvenoj mreži nastavili smo sa planiranim aktivnostima informiranja domaćina i gostiju, te smo ostvarivali preko milijun pregleda mjesečno, s oko 20.000 interakcija mjesečno. S prošlogodišnjih 31.300 pratitelja broj se povećao na 40.000 pratitelja.

Na Instagramu smo postigli jačanje brand awarenessa uz komuniciranje aktualnih informacija, održali smo već prepoznatljiv standard kvalitete objava i veseli nas činjenica, što iz mjeseca u mjesec broj interakcija na Instagramu raste. Stvoreni su novi tagovi (najpoznatiji hastag #loveHvar i #Hvarbethere) koji je do sada upotrijebljen preko 2.000 puta od strane drugih korisnika.

## **5. IQM destinacija Hvar (Integrated quality management of a tourism destination) - Integralno upravljanje kvalitetom u destinaciji**

Grad Hvar i TZG Hvara proveli su projekt IQM Destination HVAR koji naglašava inovaciju, kreativnost i kvalitetu, veže privatno i javno partnerstvo sa svim partnerima koji utječu na razvoj turizma u destinaciji.

Analizirali smo mišljenja stanovnika o turizmu u destinaciji, održane su javne prezentacije stanovnicima i partnerima, usvojeni su standardi IQM Destination HVAR, bio je raspisan javni poziv za sudjelovanje u projektu na koji su se prijavila 122 poslovna subjekta.

Kroz tri faze realizacije dobili smo rezultate koji za cilj imaju jačanje cijele zajednice:

- Zadovoljstvo stanovnika i turista
- Prijedlozi i promocija interesa tematskih programa za pred i posezonu grada Hvara
- Poticanje zastupljenosti lokalnih OPG-ova
- Podizanje dizajna destinacije (uređenje poslovnih prostora, privatnih apartmana i malih hotela)
- Sustav parkirišta i prometa
- Nautički turizam
- Zdravstvena sigurnost
- Prometna povezanost
- Centar izvrsnosti

Za period 01.01. – 30.09.2020. godine rezultati su sljedeći:

GRS (Guest Rating Score) iznosi 89,5/100, što je 1,7% viša kvaliteta od istog razdoblja prošle godine.

Cilj Grada Hvara je da dostigne 90/100

- Ocjenjena je usluga u ukupno 10.655 recenzija, što je 560 iznad prošlogodišnjih rezultata.



**TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA HVARA**  
**HVAR TOURIST BOARD**

- Kvaliteta usluge je ocjenjena u IQM objektima sa ocjenom 96/100
- Odnos cijene i kvalitete 94/100
- Lokacija 92/100
- Čistoća 93/100

U ugostiteljskim objektima kvaliteta iznosi ukupno:

GRS iznosi 89,4/100. Porasla je za 1,6% u odnosu na isto razdoblje prošle godine

- Mjerenje su izvršena na osnovi 3.413 recenzija gostiju
- Kvaliteta hrane ocjenjena je sa 88,7/100
- Usluga 91/100
- Odnos cijene i kvalitete 85/100

## **6. Realizirani projekti**

### **- Uređenje i zaštita plaža**

Nastavljen je projekt nabave zaštitnih ograda za plaže, pa je u ovoj godini plutačama zaštićeno oko 4200 metara kupališnog dijela obale. Također su zamijenjene dotrajale stepenice za pristup moru, a nabavljene su i nove, te postavljene na lokacijama, gdje je bilo potrebno.

### **- Turistička karta grada Hvara i planovi pripadajućih mjesta**

TZG Hvara pripremila je i tiskala turističku kartu grada Hvara s planovima pripadajućih mjesta.

### **- Hvar Guide mobilna aplikacija**

Izrađena mobilna aplikacija kao nastavak promoviranja grada Hvara. Aplikacija će gostima omogućiti bolje i preglednije informacije o plovidbenim i voznim redovima katamarana, trajekata i autobusa.

### **- Google Street view - Pointers**

Destinacija snimljena VR 360 kamerom – snimljeno 85 km cesta na području grada.

### **- Izgradnja Wi-Fi sustava sa marketinškom platformom**

TZG Hvara u suradnji sa tvrtkom Elink ICT i Hrvatskim telekomom postavila je, zbog sve veće potrebe korisnika pristupu WiFi mreži u centru grada, WiFi sustav sa marketinškom platformom.

Prije pristupa WiFi mreži, svaki korisnik treba se ulogirati na web stranicu koja će na svojoj platformi imati reklamne materijale / oglase.

## **7. Sajmovi**

Nastupi na turističkim sajmovima su oblik komunikacije sa potencijalnim turističkim potrošačima. Turistička zajednica grada Hvara izvršila je promociju destinacije na turističkim sajmovima:

New York 24. - 27.02. New York Times travel show

Verona 14. - 15.02. - Cosmo bike show ( prezentacija cikloturističke ponude otoka Hvara na najvećem cikloturističkom sajmu u Europi )

## **8. Nagrade i priznanja**

Tijekom turističke sezone Turistička zajednica grada Hvara je upriličila nekoliko susreta sa dugogodišnjim stalnim gostima Hvara. Tom prigodom, uručena im je zahvalnica i prigodan poklon.

***Otok Hvar, prema glasovanju 715.000 čitatelja jednog od najpoznatijih turističkih magazina „Conde Nast Traveler“, proglašen je u TOP 5 najboljih otoka Europe u 2020./2021. godini.***



**TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA HVARA**  
**HVAR TOURIST BOARD**

## **FINANCIJE I STATISTIKA**

1. vođenje financijsko - računovodstvenog poslovanja;
2. priprema uplatnica za turističku pristojbu, te uputa o obavezi plaćanja turističke članarine, način obračuna i plaćanje;
3. praćenje i evidencija naplate paušalnog iznosa turističke pristojbe i turističke pristojbe po ostvarenom noćenju;
4. stalno ažuriranje baze podataka za privatni smještaj;
5. izvješća o naplati i dugovanjima za turističku pristojbu;
6. evidencija broja turista i noćenja;
7. vođenje evidencije vikendaša;
8. praćenje turističkog prometa na dan, po smještajnim kapacitetima. Tjedna, mjesečna i godišnja izvješća o ostvarenim dolascima i noćenjima turista, po zemljama iz kojih dolaze.

## **IZVJEŠTAVANJE TIJELA TURISTIČKE ZAJEDNICE**

1. polugodišnje i godišnje financijsko izvješće;
2. izvješće o radu;
3. program rada sa financijskim planom;
4. zapisnici sa sjednica Skupštine i Turističkog vijeća.

## **POSLOVI TURISTIČKO INFORMATIVNOG UREDA**

1. informacije za turiste;
2. informacije za privatne iznajmljivače soba i apartmana;
3. opće informacije.

## **OSTALI POSLOVI**

1. suradnja sa gradskim službama, hotelskom kućom Sunčani Hvar d.d., malim privatnim hotelima, hostelima, kampovima, turističkim agencijama, obrtnicima, javnim ustanovama, kulturnim, sportskim, obrazovnim i drugim institucijama;
2. suradnja sa Uredom za turizam;
3. suradnja sa Turističkim inspektoratom, Ispostava Split;
3. suradnja sa Carinskom upravom, Ispostava Split;
4. suradnja sa Poreznom upravom, Ispostava Split;
5. suradnja sa Turističkom zajednicom Splitsko-dalmatinske županije;
6. suradnja sa Glavnim uredom Hrvatske turističke zajednice;
7. suradnja sa predstavništvima Hrvatske turističke zajednice u inozemstvu;
8. suradnja sa turističkim zajednicama otoka Hvara i ostalim lokalnim turističkim zajednicama.