

APPROVED BY:

Jesus Caballero Pinto

Chief Executive Officer

Signed by:
Jesus Caballero
DB666EDE6051429...



**План за ангажиране на
заинтересованите страни и за
оповестяване на информация**

Летище София, декември 2024 г.

Съдържание

1 Въведение	3
2 Контекст на проекта.....	4
3 Цели, очаквани резултати и обхват.....	5
3.1 Цели	5
3.2 Очаквани резултати	6
3.3 Обхват	7
4 Правни и нормативни изисквания	8
4.1 Правни изисквания	8
4.2 Изисквания на Европейската банка за възстановяване и развитие.....	9
5 Обобщение на досегашните дейности по ангажиране на заинтересованите страни.....	10
6 Подход за планираната ангажираност на заинтересованите страни	12
6.1 Принципи.....	12
6.2 Методи.....	13
6.3 Матрица на заинтересованите страни.....	13
6.4 Основни теми за заинтересованите страни	16
6.5 Дейности за ангажиране на заинтересованите страни.....	19
6.6. Жалби.....	35
6.6.1. Нова дигитална форма за подаване на жалби.....	35
6.6.2. Начини за подаване на жалби.....	35
6.6.3. Общи правила и условия	35
6.6.4. Мониторинг и отчитане	36
6.7. Ресурси и отговорности.....	36
7 Мониторинг и отчитане.....	37
Анекс 1: Отчет	39

1 Въведение

След на тръжна процедура, обявена от Министерството на транспорта и съобщенията на Република България, на СОФ Кънект АД беше възложена концесията на летище София за срок от 35 години. Проектът е насочен към преустройството, разширяването, финансирането, експлоатацията и поддръжката на летище София.

Като част от своя ангажимент за прозрачност и спазване на нормативните изисквания, SOF Connect е длъжен ежегодно да актуализира Плана за взаимодействие със заинтересованите страни, осигурявайки ангажираността на заинтересованите страни, особено по екологични и социални въпроси.

Като част от задълженията си към кредиторите, „СОФ Кънект“ АД се ангажира да разработи План за ангажиране на заинтересованите страни („План“) и да го актуализира ежегодно.

Основните цели на този план са:

- Да дефинира/идентифицира хора, общности, страни, които могат да бъдат

засегнати от или заинтересовани от експлоатацията и бъдещите подобрения на летище София.

- Чрез процес на изследвания, информираност и консултации, да гарантира участието на заинтересованите страни в съответните екологични и социални въпроси.
- Да изгради и поддържа ефективно взаимодействие със заинтересовани страни във всички етапи на развитие и експлоатация на Летището.
- Този План за ангажиране на заинтересовани страни ще бъде публично оповестен на официалния уебсайт на летището и ще бъде периодично актуализиран.

Отговорното лице за изпълнението на този План и основното лице за контакт е:

Антоанета Стоянова

Директор „Устойчиво развитие“

a.stoyanova@sof-connect.com

T: +359/2 937 2508

2 Контекст на проекта

Летище София е най-голямото международно летище в Република България и се намира на около 10 км. на изток от центъра на столицата – София.

През 2024 г. летище София продължава трансформацията си, като е привлякло 6 нови авиокомпани и е добавило 28 нови дестинации. Подобрените съоръжения и оптимизирани операции ще подобрят преживяването на пътниците с модернизирани системи за обработка на багаж, нови паркинги, изцяло нов магазин за безмитни стоки Dufry и изграждането на модерна зона за хранене на T2.

Авиационната индустрия е изправена пред нови изпитания като продължаващата война в Украйна, войната между Хамас и Израел и поскъпването на горивата.

Летището разполага с една основна писта (с дължина 3 600 метра), като бившата писта понастоящем се използва като успоредна пътека за рулиране. Източната част на пистата пресича коритото на река Искър чрез специално проектиран мост. Другите основни оперативни съоръжения (включително пътнически терминали, товарни съоръжения и складова база за гориво) се намират от южната страна на пистата за излитане и кацане и успоредната пътека за рулиране. Военните операции и сгради са разположени на север от пистата, но тези области са изключени от зоната за концесия. Метростанцията, която обслужва района на летището също се намира извън границите на обекта на концесия.

Обектът работи като гражданско летище и „СОФ Кънект“ АД носи отговорност за безопасността, летищното обслужване и техническото обслужване на територията. „СОФ Кънект“ АД извършва и наземно обслужване на самолети. Наред с него работят още три оператора по наземно обслужване – Суиспорт България АД, Голдеър Хендлинг България ООД и Лукойл Ейвиейшън България ЕООД. В областта на карго обслужването, на територията на летище София оперират две компании: Авиейшън Сървисиз България и „Соф Кънект“. Експлоатацията на складовото стопанство за гориво също попада в сферата на отговорност на компанията, като операциите по зареждане на въздухоплавателните средства се извършват главно от „Лукойл Ейвиейшън България“ ЕООД. Противопожарните съоръжения са собственост на Министерството на транспорта и съобщенията, въпреки че противопожарните дейности са възложени на Столична дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“. Други основни трети страни, които извършват дейност на летището са описани в таблицата от Фигура 2.

3 Цели, очаквани резултати и обхват

3.1 Цели

Основната цел на този План е да се изгради доверие между ключовите групи заинтересовани страни и да подобри отношенията на летище София с тях; да комуникира с лицата, които могат да бъдат засегнати от или които имат интерес към летището и да опише механизма за подаване на жалби във връзка с него.

В този смисъл, целите на Плана за ангажираност са пряко свързани и с целите за постигане на визията на летище София. А те са:

- Превръщане в 5-звездно регионално летище;
- Постигане на високо ниво на ефективност и свързаната с нея финансова резултатност, измерими с най-добрите летища в Европа;
- Летище София е поело ангажимент да намали емисиите си на парникови газове с 28% до 2026 г., а в дългосрочен план да постигне неутралност по отношение на климата до 2036 г. Това включва модернизиране на прилежащата инфраструктура с акцент върху енергийно ефективните системи, електрически превозни средства и програми за мониторинг на околната среда.
- Подкрепа за местното социално и икономическо развитие чрез увеличаване на БВП на глава от населението с 0,8% в дългосрочен план заедно с увеличаване на трафика и подобряване на свързаността.

За да постигне своята визия и свързаните с нея цели, летище София ще се ангажира по подходящ начин със съответните заинтересовани страни.

Основните цели, които са ръководни за нашата стратегия, се позовават на принципите на прозрачност и сътрудничество. Искаме летището да се превърне в добър съсед за общността и чудесно място за работа. Поддържането на добри взаимоотношения ще повлияе икономическото развитие на местните предприемачи, ще подкрепи авиокомпаниите с подобрена ефективност на операциите, ще създаде възможност за работа и ще партньорства с местните образователни институции по програми за професионално обучение и други инициативи за обществено развитие.

3.2 Очаквани резултати

Резултат	Критерии за успех
Навременно идентифициране на потенциални проблеми и конфликти разрешаване на спорове	- Процесът на управление на заинтересованите страни работи - имаме подходящо разработени канали и установени отговорности. Създадена е онлайн базирана платформа за обратна връзка, чрез която нашите заинтересовани страни могат анонимно да споделят своята обратна връзка. - По този начин проблемите на нашите заинтересовани страни се насочват директно към нас - ние сме техният първи избор за изразяване на нужди, опасения и идеи. За последните те използват нашите комуникационни канали. Те не търсят първо медиите или други страни за решаване на проблемите си. Проверката спрямо тези ключови показатели за качество се извършва чрез самооценка.
Съществуващите спорове са разрешени по начин, който не застрашава бъдещите планове за развитие на летището.	- Нула нерешени проблеми. - Нито един въпрос не се превръща в конфликт. - Времето за приемане на даден проблем не надвишава 24 часа.
Има достатъчен капацитет за разрешаване на проблеми със заинтересованите страни.	- Организацията разполага с необходимия капацитет за управление на въпроси със заинтересованите страни, като отговорностите са ясно разпределени по процесите и са описани в работни процедури. Провеждат се обучения, за да се гарантира, че всички служители са наясно с процесите в организацията. Провеждат се обучения за разрешаване на конфликти.
Участие на заинтересованите страни в процеса на развитие и експлоатация на летището.	- Активното участие на заинтересованите страни е насърчено във всички ключови проекти за развитие чрез консултации и навременна комуникация.

3.3 Обхват

Настоящият План за ангажиране на заинтересованите страни обхваща едногодишен период на действие - от 01.01.2025 г. до 31.12.2025 г., което позволява навременно да бъдат отразявани значителни структурни промени или други външни фактори, които оказват влияние върху изпълнението му.

Планът включва общите принципи на заинтересованите страни, които Концесионерът се ангажира да спазва, в съответствие с националното законодателство, добрите международни практики и изискване за изпълнение № 10 на ЕБВР на корпоративно ниво.

Планът е съобразен със Стратегията за развитие на летище София, която се базира на 4 основни стълба:

- пътническото преживяване, което включва целият процес по обслужване на пътника и формира оценката му за летищен престой;
- ефективност и свързаната с нея финансова резултатност, измерими с най-добрите летища в Европа;
- грижата за околна среда, с акцент върху намаляване на собствените емисии на парникови газове;
- икономическият и социален принос, който да допринесе за увеличаване на БВП на страната.

В този етап от развитието на летището, основната цел на „СОФ Кънект“ АД е поддържането и подновяването на съществуващите терминали, като Терминал 2 ще бъде реновиран. В тази връзка, активностите по Плана са съобразени и с обхвата на дейностите, касаещи проекта по трансформацията на летището.

След завършването на реконструкцията пътниците ще могат да се възползват от два пъти повече гишета за регистрация, нова системата за обработка на багаж, напълно нови търговски площи, допълнителни пунктове за проверка за сигурност и граничен контрол, 3 допълнителни пътнически ръкава, които да обслужват и широко-фюзелажни самолети, цялостен редизайн на горното ниво на Терминал 2, където ще се разположат бизнес салоните. Вътрешните линии ще бъдат преместени и така пътуващите до Варна и Бургас ще имат достъп до всички удобства на терминала. Част от трансформацията на терминала е и отделянето на пристигащи и заминаващи пътници според Шенгенските изисквания.

Документът адресира само външните заинтересовани страни, тъй като взаимодействието с вътрешните заинтересовани страни и управлението на човешките ресурси се осъществява чрез процедури и процеси на СОФ Кънект, утвърдени от Изпълнителния директор.

4 Правни и нормативни изисквания

4.1 Правни изисквания

Летище София управлявано от „СОФ Кънект“ АД по Договор за концесия, сключен на 22 юли 2020 г. Страна по този договор е Министерство на транспорта и съобщенията (Концедент) и съответно Концесионерът се задължава регулярно да докладва своята дейност на Министерството и във връзка с тази дейност да се осъществяват проверки. През април 2021 г. СОФ Кънект като концесионер поема пълните отговорности и бизнес дейности, свързани с експлоатацията на летището.

Понастоящем Летището няма законови задължения, свързани с превантивно оповестяване на информация и консултации с групи заинтересовани страни, различни от властите. Такива задължения могат да възникнат само в рамките на правни процедури, произтичащи от екологични закони, като например Оценки за въздействие върху околната среда за съществени строителни работи и Екологична оценка на планове и програми. В изпълнение на задълженията си по Концесионния договор Възложителят е разработил първоначален генерален план за развитие на Летище София в съответствие с изискванията на Клауза 25.1 от Концесионния договор и чл. 43б, ал. 2 от Закона за гражданското въздухоплаване, с период на действие от 35 (тридесет и пет) години. Въз основа на консултации с Гражданска Въздухоплавателна Администрация (ГВА) и Министерството на транспорта и съобщенията и направена актуализация, през декември 2023 г. стартира процедурата по извършване на екологична и социална оценка на Генералния план.

Най-приложимата правна процедура, която включва ангажиране на заинтересованите страни и оповестяване на информация, е Оценка за въздействието върху околната среда (ОВОС) на инвестиционни предложения. Редът за изпълнение на ОВОС е посочен в чл. 2, ал. 1 от Наредбата за условията и реда за извършване на Оценки за въздействието върху околната среда и включва следните етапи за консултация:

- Уведомление на компетентните власти и засегнатото население – летищният оператор уведомява компетентните власти относно своето инвестиционно намерение. Компетентният орган публикува предложението на своя уебсайт и чрез средствата за масова информация или чрез използването на други подходящи методи
- Консултации, определяне на обхвата, съдържанието и формата на доклада за ОВОС - докладът за ОВОС трябва да съдържа пълна информация във връзка със спецификите на предстоящото изграждане, характеристиките на съществуващата среда, прогнозната степен на очакваното бъдещо въздействие, както и алтернативните инвестиционни предложения. Докладът за ОВОС се изготвя от екип независими експерти и включва източници на информация, методология за прогнози и ОВОС, мерките за смекчаване на бъдещо неблагоприятно въздействие върху околната среда

- Организация на публична консултация във връзка с доклада за ОВОС - компетентните органи или надлежно упълномощено длъжностно лице на същите, също посочва засегнатите общини /кметства, които трябва да бъдат включени от летищния оператор в съвместната организация на консултация с обществеността във връзка с доклада за ОВОС и неговите съответни приложения, тъй като протоколът от обществените обсъждания се подава до компетентния орган, който може да вземе решение и да даде предписания относно допълнение на доклада, в резултат от мненията, становищата и възраженията, които са получени по време на обществените обсъждания. В такива случаи е необходимо да се организира ново обществено обсъждане

В съответствие с новоприетите Европейски стандарти за отчитане на устойчивостта (ESRS), част от Директивата на ЕС за отчитане на предприятията във връзка с устойчивостта (CSRD) и Глобалната инициатива за отчетност - GRI, „СОФ Кънект“ АД публикува годишен доклад за устойчиво развитие през месец юни. Транспонирането на Директива (ЕС) 2022/2464 в националното законодателство (Закон за счетоводство), свързано с отчитането на предприятията във връзка с устойчивостта, изисква предоставянето на данни за оценка на ефектите от икономическите дейности на компаниите върху климата. Информацията, която компаниите предоставят трябва да демонстрира, че техният бизнес модел и стратегия са в съответствие с прехода към устойчива икономика и с целта за ограничаване на глобалното затопляне до 1.5 градуса по Целзий, в съответствие с Парижкото споразумение. Тя трябва да отразява и целите за намаляване на емисиите на парникови газове, както и основните реални или потенциални въздействия, свързани с дейността на предприятието и неговата верига на стойността за устойчиво потребление.

Докладът за устойчивост 2024 на **СОФ Кънект** е първият доклад, в който са приложени принципите за оценка на двойната същественост, и се състои от 3 части, които включват индекси и оперативни данни, доклад за стратегията и управленския подход, и за дейността. Налични са на официалния уебсайт на летището. Летище София е част от Global Compact (Мрежа на Глобалния Договор към ООН) и техните десет принципа, свързани с правата на човека, трудовите стандарти, опазването на околната среда и бората с корупцията. Това включва и практики за отговорно управление, енергийна ефективност и управление на отпадъците, мерки за намаляване на въглеродните емисии, както и инициативи за ангажираност на местното население.

4.2 Изисквания на Европейската банка за възстановяване и развитие

Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР) е кредитор и непряк акционер в „СОФ Кънект“ АД. Съгласно политиките на ЕБВР, участието на заинтересовани страни представлява съществена част от добрите бизнес практики. Реалното ангажиране на обществеността е от основно значение за успешното управление на рисковете и въздействието върху общностите, засегнати от проектите.

Участието на заинтересовани страни в дейности, свързани с развитието на летището и неговото ежедневно управление, се води от следните принципи:

- Заинтересованите страни имат правото да получават публична информация относно летище София и всички нови елементи при развитието му, които са от съществено значение;
- Заинтересованите страни имат правото да получават публична информация, която е навременна, приложима спрямо публичните интереси, разбираема и адекватна;
- Заинтересованите страни могат да се възползват специална процедура за жалби и възражения.

Ангажираността към заинтересованите страни е непрестанен процес, част от цялостния жизнен цикъл на Концесията.

5 Обобщение на досегашните дейности по ангажиране на заинтересованите страни

Поставихме основите на добре работеща компания, способна да комуникира смислено със своите заинтересовани страни. Въведена е нова онлайн платформа за жалби за ефективно събиране на мнения относно полети и летищни услуги, сигурност, управление на околната среда и проблеми, свързани с шума. Платформата позволява на заинтересованите страни лесно да класифицират своите оплаквания и гарантира навременни отговори в рамките на 24 часа. Новата платформа за подаване на жалби насърчава участието на заинтересованите страни и подобрява прозрачността.

Понастоящем въпросите, свързани със заинтересованите страни, са отговорност в голямата си част на Дирекция „Медии и дигитална комуникации“, която отговаря и за управлението на процедурата за подаване на жалби.

Темите на постъпилите жалби, сигнали, коментари и въпроси включват: обслужване от наземните оператори на летище София, рекламации по регистрирани багажи, обслужване на пунктове за паспортен контрол, обслужване на пунктове проверка сигурност на пътници и ръчен багаж, паркинг услуги на летище София, предоставяне на информация за полети/услуги, изгубени забравени вещи, въпроси за необходими документи за пътуване, забранени вещи за пренос в ръчен багаж и други.

Основен принцип в политиката на "СОФ Кънект" АД е прозрачността в общуването с обществеността и всички заинтересовани страни. Компанията се стреми да предоставя актуална и точна информация на широката общественост чрез различни канали, включително социални мрежи и медии. Дирекция "Медии и дигитална комуникации" играе ключова роля в този процес, поддържайки активни взаимоотношения с медиите и управлявайки присъствието ни в социалните мрежи (Facebook, LinkedIn, Twitter, Google и YouTube).

Каналите ни в социалните мрежи служат като платформа за двустранна комуникация между нас и нашите заинтересовани страни, където те могат свободно да изразяват мнението си.

„СОФ Кънект“ АД провежда активна политика за оказване на подкрепа на дейностите на различни каузи и благотворителни организации, които имат за цел да подобрят условията на живот и здравния статус на уязвими групи.

Във връзка със законовите изисквания за консултации със заинтересованите страни през м. септември 2020 г. беше организирано Обществено обсъждане на проекта на План за действие към Стратегическата карта за шум на летище София, базирани на резултатите от мониторинга на шума през 2017 г., когато летище София обслужва повече от 50 000 самолетодвижения годишно. Летище София активно работи за намаляване на шумовото въздействие в съответствие с националното и европейското законодателство.

През 2024 г. беше актуализирана Стратегическата карта за шум за летище София и Плана за действие към нея. Ще бъде организирано провеждането на обществено обсъждане на Плана, като на всички заинтересовани страни ще бъде осигурена възможност предварително да се запознаят с него, а после и да вземат участие в обсъждането му. Целта е да се гарантира ефективното управление на шумовото въздействие върху обществеността, както и да се отговори адекватно на всички техни опасения.

Летище София продължава да инвестира в модернизация и подобряване на пътническия комфорт. Нови смарт чешми за питейна вода и иновативна зона за отдих и работа, създадена в партньорство с Mastercard, са последните примери за това. Освен достъп до чиста питейна вода, пътниците могат да презаредят устройствата си и да се запознаят с дигитални пътеводители за града.

„Гордея се с труда на моите родители“ е инициатива на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, чийто партньор е СОФ Кънект, операторът на летище София. През 2024г. се проведе на 11 и 12 октомври за втора поредна година се проведе и изложението Sofia AirCareer Port, представящо възможности за кариера в авиационния сектор.

6 Подход за планираната ангажираност на заинтересованите страни

6.1 Принципи

Подходът за ангажиране на заинтересованите страни е базиран на уважение, приобщаване, инициативност, отзивчивост, чувствителност към засегнатите страни, откритост и честност. Следните принципи за ангажиране на заинтересованите страни и общността са в основата на този План:

- Признаването на въздействието от и значимостта на летището за намиращите се в близост заинтересовани страни в консултация с тях;
- Гарантиране, че дейностите за управление и комуникация със заинтересованите страни са координирани с предоставянето на уведомления и отговори на запитвания, които са предприети в рамките на посочените времеви рамки;
- Възприемане на съвместен подход при работа със заинтересовани страни и общности, както и добросъседско отношение;
- Гарантиране, че резултатите от Проекта изпълняват баланса на нуждите и очакванията на общността;
- Ежегодно наблюдение и оценяване на комуникационните дейности, включително идентифициране на възможности за постоянно подобрене и приложение на придобитите знания;
- Ежегоден анализ и актуализация на заинтересованите страни.

Обратната връзка със заинтересованите страни е от съществено значение за ангажимента на Летище София към корпоративната социална отговорност и устойчиво развитие. Редовно следи и оценява ключови показатели за ефективност, включително отзивчивост в комуникацията със заинтересованите страни и ефективност при разрешаване на спорове, на месечна и годишна база. Обратната връзка от заинтересованите страни играе важна роля в ангажимента на летището към корпоративна социална отговорност и устойчиво развитие.

Въз основа на ASQ анкети, Летище София оценява пътническото изживяване и цялостния процес на пътуване, обхващащ всички стъпки от пристигането до излитането. Следят се около 60 показателя като към грантора се рапортуват 21 основни, а за Терминал 2 се предоставят допълнителни 8 специфични показателя.

Анализират оплаквания и коментари на месечна база, включително и обратната връзка от QR кодовете, разлепени по стикери из Терминал 2.

6.2 Методи

- Редовно **идентифициране** на заинтересованите страни, с цел навременно насочване на всички дейности на летището и избягване на рисковете. Разбиране на техните нужди, за осъществяване на правилно взаимодействие с тях;
- **Навременното предоставяне на информация** е в основата на доброто ниво на ангажираност. Заинтересованите страни получават достатъчно време, за да разберат някои от предвидените дейности и да разсъждават относно важните теми;
- **Консултациите** ще бъдат използвани за изясняване на определени позиции, очаквания и притеснения на заинтересованите страни. Ще бъдат проведени индивидуални срещи с ключови заинтересовани страни;
- Ще бъде проведена **консултация** преди изпълнението на конкретна дейност, която ще засегне лицата с висока степен на интерес. Целта е намирането на най-подходящите решения и предвиждането на определени действия за постигане на конкретен резултат;
- **Управление на жалби** – отлично функциониращ механизъм за подаване на жалби предвижда прозрачен, достоверен и справедлив процес за всички страни. Той подобрява резултатите и дава на хората удовлетворение, че техните жалби са чути, дори ако резултатът от тях не е оптимален;
- **Включване в наблюдение на проект** – от основно значение за създаване на доверие и управление на очакванията е да включи заинтересованите страни в наблюдението на дейностите. Добър пример за това би било да се споделят с тях данни (за предпочитане в реално време) от терминалите за измерване на шума;
- **Докладването на заинтересованите страни е най-добрият начин за управление на всички рискове** – бизнес рискове, рискове за околната среда, социални рискове. Това също е структуриран подход за интернализиране на тези теми, за да се гарантира устойчивото развитие на дейността. Добрата практика е да се подават доклади в съответствие със Стандарта за Глобалната инициатива за отчетност;
- **Изготвянето на специфични за отделните проекти Планове за ангажиране на заинтересованите страни в бъдещи периоди** – инфраструктурните проекти с по-голям мащаб, като например изграждането на нов терминал и/или нова писта за излитане и кацане, биха изисквали разработването и изпълнението на специфични за отделен проект и Планове за ангажиране на заинтересованите страни.

6.3 Матрица на заинтересованите страни

Таблицата по-долу показва класификацията на групите заинтересовани страни, съгласно тяхното равнище на интерес спрямо равнището на влияние на Летището. Групите от заинтересовани страни, посочени в горния десен квадрант, имат най-високо равнище на влияние и интерес - те са от съществено значение за успешната експлоатация и развитието на летище София.

Фигура 2. Матрица на заинтересованите страни

Влияние / Интерес	Високо Влияние	Ниско Влияние
Висок интерес	Министерство на транспорта и съобщенията (Концендент) Министерство на регионалното развитие и благоустройството Министерство на околната среда и водите ГД ГВА ДП "Ръководство на въздушното движение Авиокомпани Европейската организация към Международния съвет на летищата (ACI Europe) Евроконтрол Дружества за комунални услуги Браншови туристически организации	НПО в областта на околната среда и климата Местни жители (включително уязвими групи)
Нисък интерес	Други министерства Агенции Регионални администрации, военни подразделения Столична община и регионални администрации Профсъюзи Оператори на обществен транспорт Наземно обслужване (Суиспорт, Голдеър)	НПО Технически университет – София Доставчици на услуги на летище (наематели - магазини, ресторанти, автомобили под наем, таксиметрови компании, оператори на паркинги и др.)

За изграждане на открити и конструктивни отношения със заинтересованите страни, които да допринесат за устойчивото развитие на летище София и удовлетворяване нуждите на всички заинтересовани страни, представяме различните подходи за ангажиранто им:

А. Високо влияние и висок интерес

- Честота на комуникация: Редовни срещи
- Методи на ангажиране: Консултации, работни групи, участие в стратегически планирания.

Б. Ниско влияние и висок интерес

- Честота на комуникация: Годишни срещи, семинари и информационни кампании.
- Методи на ангажиране: Обратна връзка, обществено обсъждане на важни въпроси.

В. Високо влияние и нисък интерес

- Честота на комуникация: Преглед на важни въпроси на няколкомесечна база (три или шест).
- Методи на ангажиране: Информационни бюлетини, периодични отчети за развитието на летището.

Г. Ниско влияние и нисък интерес

- Честота на комуникация: Периодични информационни сесии и оповестяване на новини.
- Методи на ангажиране: Разпространение на материали с информация и покани за участие в мероприятия.

4. Оценка и адаптация

- **Обратна връзка:** Събиране на мнения от заинтересованите страни.
- **Адаптиране на стратегията:** Коригиране на подходите в зависимост от получените данни и промените в интересите на заинтересованите страни **на годишна база.**

6.4 Основни теми за заинтересованите страни

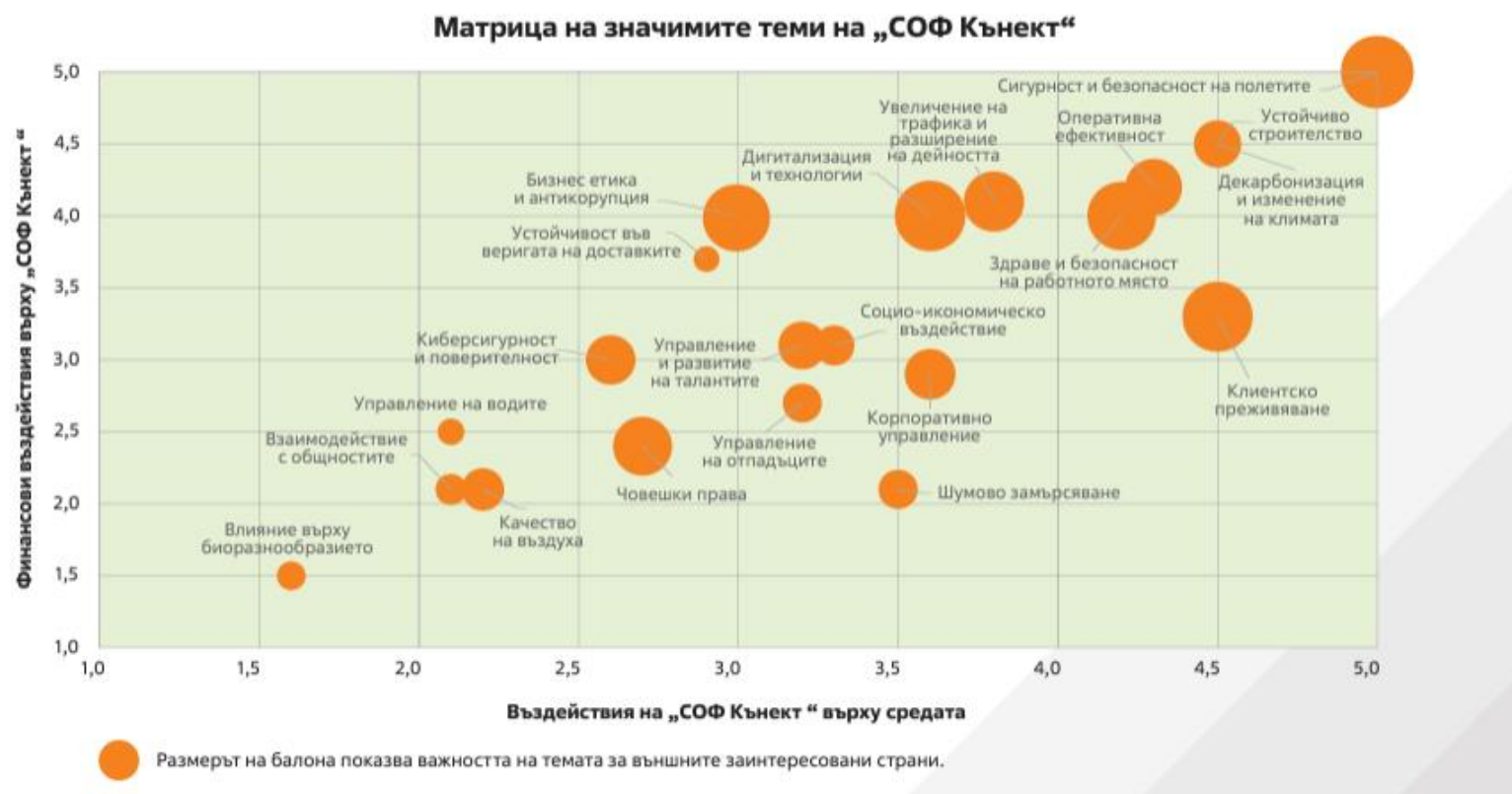
Следната матрица (вижте фигура 3) е условно представяне на темите от интерес (т.нар. Material topics) за Концесионера и външните заинтересовани страни. Матрицата е изготвена съответно изискванията на Директива за корпоративно отчитане на устойчивостта (CSRD) за двойна същественост (double materiality matrix).

Тя разглежда темите, които са значими и оказват влияние „отвътре навън“ като въздействие върху климата и околната среда, социалните теми и управлението, но също така и въздействията „отвън навътре“, които представляват съществени рискове и възможности за дейността на компанията и нейните финансови показатели.

Първоначално е изготвен обширен списък от потенциални теми на базата на няколко основни източници, като например: 1) План за действие за опазване на околната среда и социален план за действие на летище София; 2) Политика за опазване на околната среда и социална политика на ЕБВР; 3) Стандартът за устойчиво докладване на Глобалната инициатива за отчетност; 4) Акредитация на летищата като въглеродно неутрални зони; 5) Цели за устойчиво развитие на ООН и 6) Директива за корпоративно отчитане на устойчивостта (CSRD).

Оценката на значимостта на темите за летище София (хоризонталната ос) и оценката на значимостта на финансовите въздействия върху СОФ Кънект (вертикалната ос) е осъществена на базата на:

- 1) среща с директори и ръководители на отдели, на която се актуализира описанието на темите и тяхната значимост;
- 2) анкетиране на ръководители на дирекции и отдели на летище София;
- 3) анкетиране на ключови заинтересовани страни: пътници, представители на свързаните с дейността на летището държавни институции, неправителствени организации, доставчици на услуги, партньори на летище София, служители на компанията.



Фигура 3. Двойна матрица за същественост

Теми от интерес	
УПРАВЛЕНСКИ	Корпоративно управление Бизнес етика и антикорупция Киберсигурност и поверителност Устойчивост при веригата на доставките
ЕКОЛОГИЧНИ	Шумово замърсяване Управление на отпадъците Декарбонизация и промени в климата Управление на водите Качество на въздуха Устойчиво строителство Влияние върху биоразнообразието
СОЦИАЛНИ	Социо-икономическо въздействие Взаимодействие с общностите Човешки права Здраве и безопасност на работното място Управление и развитие на талантите
ИКОНОМИЧЕСКИ	Сигурност и безопасност на полетите Клиентско преживяване Оперативна ефективност Технологии и иновации Достъпност на летището Увеличение на трафика и разширение на дейността

Фигура 4. Ключови теми от интерес

6.5 Дейности за ангажиране на заинтересованите страни

„СОФ Кънект“ АД редовно се ангажира със своите заинтересовани страни относно летищните операции, предстоящото развитие и бъдещото планиране чрез набор от канали, посочени в таблицата по-долу. Основните дейности за ангажиране представляват действия по информиране, консултиране, отчетност и партниране. В таблицата са посочени и основните теми от общ интерес, кратко описание на подхода, действията и общите графици.

Подходът на „СОФ Кънект“ АД към ангажираността на заинтересованата страна е основан на убеждението, че познаването и уважаването на ролите и интересите на заинтересованите страни играе ключова роля в съвместното създаване на стойност по време на целия цикъл на партньорството. От съществено значение е да се отбележи, че въздействията, които могат да се очакват по време на Първия етап на разработване на концесията са както при всеки строителен проект - шум, прах, движение на тежкотоварни превозни средства, неудобства, свързани с достъпността на летището. Предвид отстоянията от съседните обекти може да се очаква, че по-голямата част от проектите няма да окажат въздействие върху местното население в непосредствена близост в съществена степен, но е възможно да има изключения.

Всеки етап на развитие ще премине през Оценка на социално въздействие и въздействие върху околната среда (ОВОС) с подходяща ангажираност на заинтересованата страна. Текущият План за ангажиране на заинтересованите страни ще бъде актуализиран съгласно новите нужди и новия обхват.

Таблица 1: Значими теми и подход за ангажиране на заинтересованите страни

Заинтересована страна	Теми от общи интерес	Отговорна организационна единица ¹	Поводи и дейности за ангажираност	Време и честота	Канали и средства за ангажиране
Клиенти					
Пътници и посетители	- Сигурност и безопасност на полетите - Клиентско преживяване - Достъпност на летището - Поверителност на личните данни	Главна дирекция “Операции” Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Консултиране: Измерване на удовлетвореността на клиентите от предлаганите услуги на летището с помощта на дигитални анкети,	Веднъж на тримесечие измерване на удовлетвореността-оповестяването на резултатите към министерството е на тримесечна база, към ръководството - на месечна база.	Уебсайт, социални медии, дигитални канали на летището
			Информирание: Споделяне на началните планове при изпълнение на дейностите по ремонт и строителство, напр. ремонт и разширяване на терминал, заинтересованите лица трябва да получат информация.	Минимум месец преди предприемането на действията По време на проектирането и изпълнението на работите	Знаци и табели на територията на летището; уебсайт, социални медии, дигитални канали на летището
Авиокомпани и техни сдружения	- Клиентско преживяване - Сигурност и безопасност на полетите - Технологии и иновации	Дирекция “Маркетинг и бизнес развитие” Дирекция “Наземно обслужване”	Информирание: При изпълнение на дейностите по ремонт и строителство, напр. ремонт и разширяване на терминал, заинтересованите лица трябва да получат информация.	Минимум три месеца преди предприемането на действията По време на проектирането и изпълнението на работите	Оперативни разговори и срещи

¹ За повече подробности относно корпоративната ни структура вижте Фигура 5: Схема на организационно-управленска структура на „СОФ Кънект“ АД

	- Увеличение на трафика и разширение на дейността - Оперативна ефективност - Летищни такси	Главна дирекция "Операции"	Консултиране: Летище София обсъжда проблемите с всички работещи авиокомпани в рамките на Комитета на опериращите авиокомпани (KOA)/Airlines Operators Committee (AOC).	Два пъти месечно Два пъти годишно Ad hoc събития	Тактически срещи Стратегически срещи Оперативни разговори и срещи
Доставчици на услуги на летището (оператори по почистване и поддръжка на терминали)	- Клиентско преживяване - Оперативна ефективност	Главна дирекция "Търговска" Главна дирекция "Операции"	Информирание и консултиране: Координиране на съвместни дейности.	Ежедневно	Оперативни разговори и срещи
Наематели, предоставящи услуги на територията на летището (търговия на дребно и безмитно пазаруване, ресторанти, автомобили под наем, таксиметрови компании, оператори на паркинги, банкови офиси и бюра за обмяна на валута, застрахователни дружества, пощенски офиси, куриерски фирми, спедитори, туристически компании)	- Клиентско преживяване - Достъпност на летището - Оперативна ефективност	Главна дирекция "Търговска"	Информирание и консултиране: Координиране на своите дейности с наематели.	Ежедневно	Оперативни разговори и срещи
			Информирание: Навременно предоставяне на информация относно план за ремонт/строителство.	Минимум месец преди началото на работите, постоянно по време на изпълнение на работата	Стратегически срещи
				Веднъж на тримесечие Годишно	Тактически срещи Стратегически срещи

План за ангажиране на заинтересованите страни и за оповестяване на информация
 Летище София, декември 2024 г.

Институции					
Посочените по-долу дейности са пригодени към изискванията на индивидуалните институции и към съществуващите процедурни изисквания.					
Министерство на транспорта и съобщенията (Концедент)	- Съответствие със закона Проследяване изпълнението на задълженията по Концесионния договор, както и по договори сключени с банки. Също така, следи за навременното спазване на регулаторни задължения и на изисквания по вътрешни и външни одити. - Корпоративно управление - Други теми, значими за периода	Изпълнителен директор Главна дирекция “Операции” Главна Дирекция “Техническа” Дирекция “Правна” Главна дирекция “Финанси” Дирекция “Медии и дигитални комуникации” Отдел „Корпоративно Администриране“	Информирание и отчетност относно измененията в изпълнението и планове и изпълнение на правните изисквания	Ежемесечно	Доклади/отчети, касаещи условия за изпълнение на концесията
				Ежемесечно	Постоянен съвместен комитет
				Ad hoc	Официална кореспонденция (писмена и електронна)
Главна дирекция “Гражданска въздухоплавателна администрация”	- Сигурност и безопасност на полети - Одобрение на проекти (ТЗ, хангари, Генерален план на летището)	Главна дирекция “Операции” Отдел „Корпоративно Администриране“ Главна дирекция „Техническа“ Правна дирекция	Информирание и отчетност относно измененията в изпълнението, планове и изпълнение на правните изисквания. Консултации и преговори: Получаване на разрешителни (напр. строителни дейност), лицензи (напр. сигурност)	Ежедневно	Оперативни разговори и срещи Отчети за инциденти Официална кореспонденция

Главна дирекция “Пожарна безопасност и защита на населението”, Главна дирекция “Национална полиция”, ДАНС, НСО, Национална митническа агенция	• Сигурност и безопасност на полети • Оперативна ефективност • Съответствие със закона • Киберсигурност и поверителност • Други теми, значими за периода	Главна дирекция “Операции” Дирекция “Правна” Дирекция “Дигитална трансформация” Дирекция „Сигурност“ Отдел „Корпоративно Администриране“	Информирание и партниране по текущи въпроси Информирание и отчетност относно измененията в изпълнението, планове и изпълнение на правните изисквания.	Ежедневно Ежемесечно, веднъж на тримесечие и годишно	Оперативни разговори и срещи; Официална кореспонденция Отчети съгласно правните изисквания
Други министерства, агенции, регионални клонове, военни подразделения и т.н. (МОСВ, МРРБ, Софийска община, РИОСВ)	• Всички теми	Изпълнителен директор Главна дирекция “Операции” Дирекция “Техническа” Дирекция “Правна” Дирекция “Медии и дигитални комуникации” Отдел „Корпоративно Администриране“	Информирание и отчетност относно измененията в изпълнението, планове и изпълнение на правните изисквания.	Ежемесечно, веднъж на тримесечие и годишно	Оперативни срещи; Официална кореспонденция

Местни организации					
Профсъюзи	Всички теми от категория „Социални“	Изпълнителен директор Главна дирекция „ЧРАСД“	Информирание и консултиране: на теми в защита на правата на работниците и служителите	Тримесечие	Оперативни разговори и срещи, преговори за колективни трудови договори, консултиране по трудовото законодателство
Летища Варна, Бургас, Пловдив	Всички теми	Изпълнителен директор Дирекция „Правна“ Дирекция „Медии и дигитални комуникации“	Информирание и партниране по текущи въпроси	Ad hoc	Оперативни разговори и срещи
Асоциация на българските авиокомпании (АБА)	- Сигурност и безопасност на полети - Оперативна ефективност - Технологии и иновации	Изпълнителен директор Дирекция „Медии и дигитални комуникации“ Дирекция „Маркетинг и бизнес развитие“ Дирекция „Операции“ Дирекция „Дигитална трансформация“	Партниране: Развитие на инициативи свързани с интересите на българските авиокомпании	Два пъти годишно Ad hoc	Оперативни разговори и срещи

Съвет за съвместно управление на въздействието върху околната среда (СУВОС, вкл. всички летища в България, ДП РВД, ГД ГВА и авиокомпани) ²	Всички теми от категория „Екологични“	Дирекция “Устойчиво развитие”	Информирание и партниране: Членство; участие в основни комитети, инициативи и събития Предприемане на действия относно шума от въздухоплавателните средства във въздуха и на земята; емисиите, свързани с качеството на въздуха в приземния слой; емисиите, свързани с климатичните промени; внедряването и усвояването на устойчиви авиационни горива; замърсяването на водите; управлението на отпадъците	Годишно	Тактически и стратегически срещи
Съюз на ветераните от Българската гражданска авиация	Взаимодействие	Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Партниране: Развитие на Клуб на авиацията; осигуряване на помещение за провеждане на срещи	Ad hoc	Срещи и разговори
НПО и граждански групи	- Всички социални теми - Всички теми за опазване на околната среда, особено шумово замърсяване, достъпност на летището и качество на въздуха	Дирекция “Медии и дигитални комуникации” Дирекция “Устойчиво развитие” Отдел “ОС и ИСУ”	Информирание: Система за измерване в реално време на шума и качеството на въздуха с публичен онлайн достъп.	В реално време	Данните за шума са публично достъпни онлайн от 31 март 2021 г.
				Месечно и веднъж на тримесечие	Доклади за шум и качество на въздуха са налични онлайн и се изпращат до компетентните органи
			Консултиране: Споделяне предварително с НПО относно каквито и да е планове, свързани с шума, ограничаване на	Ad hoc	Публични срещи и обсъждания с представители на Панел експерти

² През 2012 година „Фрапорт ТСЕМ“ АД се включи в инициативата на ДП РВД за учредяване на форум Съвместно управление на въздействието върху ОС от авиационните дейности в района на летищата (СУВОС), като оперативните заинтересовани страни в България приеха съответните документи, съгласно спецификациите и с подкрепата на Евроконтрол.

			замърсяването на въздуха или опазване на биологичното разнообразие.		
			Включване: Организиране и провеждане на годишен ден на отворените врати, дава възможност за получаване на предварителни въпроси.	Веднъж / два пъти годишно	Обществени обсъждания за всеки основен проект (част от процедурата по ОВОС)
			Даване на отговор: Създаване на информационни материали с готови въпроси и отговори: онлайн чрез уебсайт и печатни брошури с регулярно разпространение чрез собствени комуникационни канали и съседни общини (включително административни офиси) и популярни местни области; Отговорите са базирани на реални проблеми, включително като част от управление на жалбите.	Постоянно онлайн	Предоставяне на информация и данни чрез всички комуникационни канали на летище - уебсайт, телефон, конвенционални медийни канали, социални медии, годишен доклад за устойчивост, обществени обсъждания, управление на жалби.

Международни организации					
ACI EUROPE - Европейския клон на Международния съвет на летищата (ACI WORLD) ³	• Декарбонизация и промени в климата • Сигурност и безопасност на полетите • Клиентско преживяване • Увеличение на трафика и разширение на дейността • Устойчивост на веригите за доставки	Всички дирекции	Информирание, включване и партниране: Участие в специализирани комитети на браншовата организация, събития, изготвяне на декларации за обща позиция, лобиране;	Ежедневно, Ad hoc събития	Официална кореспонденция, събрания и събития
			Участие в Програмата за въглеродна акредитация на летищата (Airport Carbon Accreditation Program)	Веднъж на тримесечие	Тактически и стратегически срещи Отчети съгласно изискванията на организациите
			Отчетност, съгласно изискванията на процеса по акредитация (понастоящем ниво 3 и планирано да се постигне сертифициране на ниво 4);	Годишно	Годишни доклади от инвентаризация на ПГ
Местни власти					
Столична община (администрация & общински съвет)		Изпълнителен директор	Информирание и консултиране: Индивидуални срещи с местните власти за представяне на планове и проекти.	Ad hoc	Официална кореспонденция и срещи

³ Браншова организация на летищния индустриален сектор в Европа
 План за ангажиране на заинтересованите страни и за оповестяване на информация
 Летище София, декември 2024 г.

Регионални администрации Слатина, Подуяне, Кремиковци и Враждебна	• Цялостно социо-икономическо въздействие • Увеличение на трафика и разширение на дейността • Достъпност на летището • Шумово замърсяване • Качество на въздуха	Главна дирекция “Операции”	Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Партниране: Изпращане на покани до кметове и местни длъжностни лица за корпоративни събития.		
				Участие в общински проекти, развиване на културни и социални инициативи		
		Отдел “ОС и ИСУ”	Партниране: Участие в съвместен комитет по туризъм и обсъждане на инвестиции в гр. София с цел развитието на столицата като туристическа дестинация	Тримесечие и годишно	Стратегически срещи	
				Ad hoc	Срещи за планиране на проекти и инициативи	
Страни, които са в близост до летището						
Местно население (Обръщане на внимание на уязвимите групи, ако има такива)	• Шумово замърсяване • Качество на въздуха • Увеличение на трафика и разширение на дейността • Достъпност на летището	Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Дирекция “Устойчиво развитие”	Информирание: Поддържане на система за измерване в реално време на шума и публикуване на резултатите на интернет сайта	Реално време	Данни за шума - публични данни налични от 31 март 2021 г.
					Ad hoc	Докладите са налични онлайн и се изпращат до податели на сигнали при запитвания

			Информирание: публикуване на информация за инвестиционни намерения/проекти	Ad hoc	Използване на всички комуникационни канали на летището
			Консултиране: Групи, които могат да се изправят пред трудности при преминаване през летище (инвалидни колички, големи семейства)	Ad hoc	Организация на обществени обсъждания за всеки важен проект (част от процедурата по ОВОС)
			Включване: Организиране и провеждане на ден на отворените врати - с възможност за изпращане на предварителните въпроси и идентифициране на теми от интерес.	Веднъж или два пъти годишно	По оперативен път
			Даване на отговор: Даване на отговори, базирани на реални проблеми, включително като аспект на управлението на жалбите.	Постоянно	Използването на всички комуникационни канали на летището; Осъществяване на контакт с местните власти и съседните общини

Търговски дейности (Луфтвазана Техник, услуги за доставка, търговски зони и зони за съхранение и т.н.)	- Шумово замърсяване - Качество на въздуха - Увеличение на трафика и разширение на дейността - Достъпност на летището	Главна дирекция “Операции” Дирекция “Медии и дигитални комуникации” Дирекция “Устойчиво развитие” Дирекция Маркетинг и Бизнес развитие	Партниране: Инициране на общи проекти с партньори за опазване на околната среда	Ad hoc	Решава се според ситуацията
---	--	--	---	--------	--------------------------------

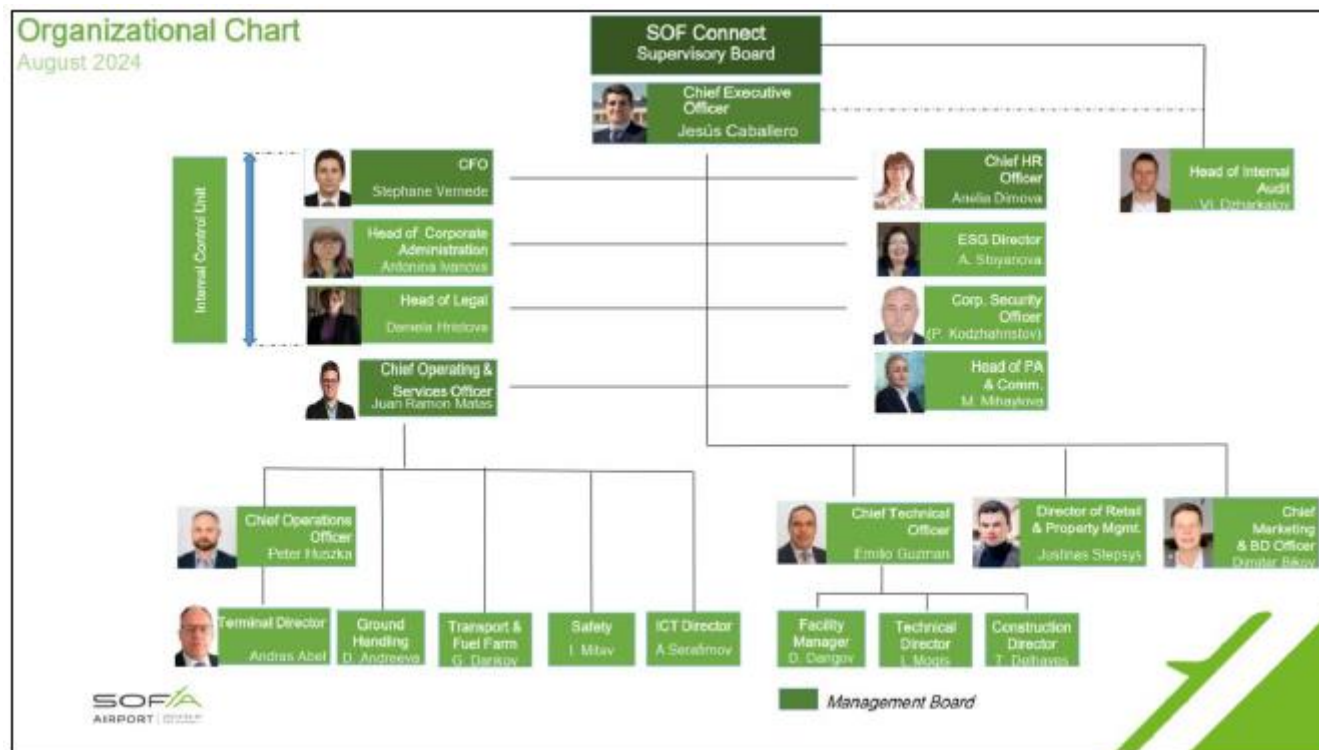
Бизнес					
ДП „Ръководство на въздушното движение“	- Сигурност и безопасност на полетите - Увеличение на трафика и разширение на дейността - Шумово замърсяване	Главна дирекция “Операции” Дирекция “Медии и дигитални комуникации” Дирекция “Устойчиво развитие”	Партниране: Критичен за ежедневната дейност на летището	Ежедневно	Постоянен съвместен комитет
				Месечно	Тактически срещи Съвместна работна група за разглеждане на жалби за авиационен шум
				Веднъж годишно	Стратегически срещи
Наземно обслужване, (Лукойл; Суиспорт, Голдеър, Авиейшън Сървисиз България)	- Сигурност и безопасност на полетите - Технологии и иновации - Увеличаване на трафика - Декарбонизация и промени в климата	Главна дирекция “Наземно обслужване” Главна дирекция “Операции” Дирекция Устойчиво развитие Дирекция ,Техническа“	Информирание и консултиране относно планове за ремонт/строителство, които могат да окажат влияние върху тяхната дейност;	Веднъж годишно	Разпространение на Годишния доклад за устойчивост
			Участие в общи инициативи или екологични проекти (напр. идентифициране на възможности за кръгова икономика, редуциране на емисиите на парникови газове);		

“Летище София” ЕАД	• Сигурност и безопасност на полетите • Достъпност на летището • Увеличение на трафика и разширение на дейността • Наем на техника	Изпълнителен директор Дирекция „Бизнес развитие и маркетинг“ Главна дирекция „Операции“ Главна дирекция „Финансова“ Дирекция „Наземно обслужване“	Информирание: срещи за обсъждане на промени по инфраструктурата на летището; Протокол от срещите между всички ползватели (авиооператори и наземно обслужване)	Седмично	Оперативно Официална кореспонденция
Браншови туристически организации (НБТ, БАТА, КРИБ, Америка нска търговска камара, Българо-Германска Търговска камара и т.н.)	• Цялостно социоекономическо въздействие • Нарастване и разширение на трафика • Клиентско преживяване • Достъпност на летището •	Изпълнителен директор Дирекция “Маркетинг и бизнес развитие” Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Партниране: Специална инициатива за сътрудничество, свързана с национални дейности за бранд имидж и промотиране на дестинация Информирание относно увеличаване на трафик и нови договори с авиолинии	Ad hoc	Предоставяне на информация и данни чрез всички комуникационни канали на фирмата

Дружества за комунални услуги, телекомуникационни и компании, обществен транспорт	• Сигурност и безопасност на полети • Технологии и иновации • Увеличаване и експанзия на трафик • Оперативна ефективност • Устойчивост при веригата на доставките • Декарбонизация и промени в климата	Главна дирекция “Операции” Дирекция “Техническа” Дирекция “Устойчиво развитие”	Партниране в оперативната дейност на летището	Ad hoc	Стратегически срещи Официална кореспонденция
Научни и образователни институции					
Технически университет - София	• Партньорства и дарения • Управление на таланти	Изпълнителен директор Главна дирекция “ЧРАСД” Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Партниране: за обучение на бъдещи инженери по договор за колаборация	Ad hoc обаждания и срещи	Срещи с ръководството на университета
Други авиационни школи*/АУЦ, Фрапорт (Варна и Бургас), Военна академия	• Партньорства и дарения • Управление на таланти	Главна дирекция “ЧРАСД” Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Партниране: разработване на учебни програми	Ad hoc обаждания и срещи	Срещи с отговорното лице за разработване на учебните програми

* Министерство на околната среда и водите; Министерство на регионалното развитие и благоустройството; Изпълнителна агенция „Околна среда“; Регионален инспекторат за околната среда и водите (РИОСВ), София; Басейнова дирекция „Дунавски район“ - Плевен; Министерство на туризма; Министерство на здравеопазването; Столична регионална здравна инспекция; Министерство на отбраната; Регионална дирекция „Национален строителен контрол“ - София; и т.н.

** „Институт за въздушен транспорт“ ЕООД, „Частен транспортен колеж“ ЕООД - София, „Авиационен учебен център“ при „СОФ Кънект“ АД, „Софема Авиешън Сървисис“ ЕООД, Авиационен учебен център „ЕКА Сървисис“ ЕООД, Авиационен учебен център на ДП РВД



Фигура 5. Схема на организационно-управленска структура на „СОФ Кънект“ АД

План за ангажиране на заинтересованите страни и за оповестяване на информация
Летище София, декември 2024 г.

6.6. Жалби

Подаването на жалби може да стане по имейл, чрез онлайн формуляр, в деловодство на летище София, пощенски адрес и социални мрежи. Съществуват три телефонни линии, чрез които обществеността може да получи информация относно дейността на летището денонощно. Информационната телефонна линия официално не приема оплаквания, а само ги пренасочва към другите канали.

6.6.1. Нова дигитална форма за подаване на жалби

Разработена е и е достъпна новата дигитална платформа за подаване на жалби, която е достъпна на нашия уебсайт. Формулярът обхваща 5 основни категории: полети, летищни услуги, сигурност, управление на околната среда и проблеми, свързани с шума. Онлайн формулярът позволява подробна класификация на жалбите, така че всеки клиент да може лесно да посочи какво е естеството на неговия проблем. Този нов инструмент ще улесни обмена на обратна връзка и двупосочната комуникация между „СОФ Кънект“ АД и заинтересованите страни.

6.6.2. Начини за подаване на жалби

Жалби, искове, коментари и препоръки, адресирани до „СОФ Кънект“ АД могат да бъдат подадени по следните начини:

- a) Онлайн формуляр на уебсайта на летище София , раздел „Контакти“
- b) Онлайн формуляр за подаване на въпроси и коментари, свързани с авиационния шум, достъпен на уебсайта на летище София, раздел „Екология“
- c) Ръчно подаване в Деловодството на „СОФ Кънект“ АД
- d) По пощата - на пощенския адрес на „СОФ Кънект“ АД
- e) Социални мрежи и други пощи/ спедиторски фирми

6.6.3. Общи правила и условия

- a) Жалбоподателят може да избере дали да адресира своя въпрос анонимно или да предостави информация за контакт
- b) Подаването на жалби е съгласно категоризация в следните основни посоки: Полети, услуги на летище, сигурност, управление на околната среда, проблеми, свързани с шум. Тези категории са представени в подробна класификация, която е част от онлайн формуляра на уебсайта на летището
- c) Получените жалби се обработват от отговорно лице

План за ангажиране на заинтересованите страни и за оповестяване на информация
Летище София, декември 2024 г.

6.6.4. Мониторинг и отчитане

- a) Дирекция „Медии и дигитална комуникации“, изготвя редовни доклади - годишно, които се представят на Изпълнителния директор и на ръководния състав. Годишните доклади са по-подробни във връзка с тенденции, повтарящи се казуси или най-активните заинтересовани страни.
- b) Отдел ОС и ИСУ изготвя годишен доклад за сигнали, свързани с авиационния шум, проверени и анализирани от съвместната работна група определена със Заповед № 3-42/28.07.2023 г на „СОФ Кънект“ АД и Заповед № РД-14-8/ 01.08.2023 г. на ДП РВД. Докладът се представя на годишната среща на Съвета за СУВОС. Докладът съдържа информация за канала на постъпване, локацията на жалбоподателя, причината за сигнала и приключването на кореспонденцията.

6.7. Ресурси и отговорности

Екип от отдел „Политики и проекти по устойчиво развитие“ създава процес за ангажиране на летището (в координация с екипа „Връзки с обществеността и корпоративни комуникации“), което включва също и вътрешно всички отдели, които е необходимо да добавят своя принос към различни/приложими теми за ангажиране. Ръководителите на тези отдели носят отговорност за отчитането на напредъка до техните преки ръководители. Глава 7 (Мониторинг и отчитане) указва различните отчетни периоди. Отговорното за процеса по ангажиране лице трябва проактивно да идентифицира рисковете и планове за смекчаване за постигане на ефективни резултати, както и незабавно да докладва предизвикателства и препятствия.

Отговорностите на членовете на екипа включват, но не са ограничени до:

- Навременна комуникация към заинтересовани страни
- Изготвяне на съобщения за пресата, информационни и презентационни материали
- Взаимодействие с групите заинтересовани страни; участие в съвместни проекти и други
- Осъществяване и поддържане на връзки с местната общност
- Планиране и организация на партньорски програми и корпоративни събития

7 Мониторинг и отчитане

Ще бъдат осъществени мониторинг и отчитане за измерване на ефективността и улесняването на постоянно подобрене на процеса на ангажиране на заинтересована страна. Интересът на Концесионера е да е наясно с качеството на процедурата и създадените отношения; какви са способностите за ранно идентифициране на потенциални проблеми и конфликти; по какъв начин съществуващите спорове са разрешени по начин, който не възпрепятства бъдещите планове за развитие на летището. Индикаторите за изпълнение, които ще бъдат наблюдавани, включват отзивчивост и ефективност на комуникацията със заинтересованите страни и общността, както и качеството и интензитета на потока от информация.

Ако по време на процеса на наблюдение и отчетност се идентифицират нови заинтересовани страни, те ще бъдат добавени и ще бъде започната комуникация с тях.

Таблицата по-долу включва основните елементи на мониторинг и отчитане:

Елемент (какво се наблюдава)	Изискване за наблюдение (как се наблюдава)	Честота
Достъп до информация на заинтересовани страни	Доклад относно броя отговори на искания за информация или данни; посещения на уебсайт; изтегляния на документа;	Годишно
Ефективност на процедурата за подаване на жалби	Доклад относно броя и естеството на жалбите; равнище на разрешаване; времена за отговор;	Годишно
Ефективност на Съвместните комитети	Доклад относно събранията на съвместните комитети - брой, участие, протоколи, решения	Веднъж на тримесечие
Съответствие със закона	Доклад относно равнището на удовлетворение на правните изисквания за отчетност (ако има такива) Комитет за управление на концесията и съответствие със закона разглежда изпълнението на сроковете по всички концесионни задължения, извършени проверки от контролни органи и изпълнението на план за действие за отстраняване на установени несъответствия. Докладването зависи от броя на проведените проверки през предходния период.	Веднъж месечно.
Устойчиво управление	Доклад за устойчиво развитие на летище София, който включва съответните теми за екологично, социално и корпоративно управление и съответствие с Глобалната инициатива за отчетност (GRI)	Годишно

Съгласували:

Антоанета Стоянова, Директор „Устойчиво развитие“
DocuSigned by:
Antoaneta Stoyanova
6C1617F76B7A41F...

Милена Михайлова, Директор „Медии и дигитални комуникации“
DocuSigned by:
Milena Mihaylova
001AF6DCA4254F1...

Десислава Грува, Експерт отдел „Връзки с обществеността и корпоративни комуникации“

DocuSigned by:
Desislava Gruva
180640840B9247C...

Анекс 1: Отчет

Въпреки предизвикателствата, с които се сблъсква авиационният сектор, летище София отчита значителен ръст през първото тримесечие на 2024 г. Броят на извършените полети е достигнал 55 517, а общият брой на обслужените пътници е надхвърлил 6,6 милиона. Това се дължи на успешното сътрудничество с водещите авиокомпани Ryanair, Wizz Air, Bulgaria Air, Lufthansa и Turkish Airlines, които осигуряват над 80% от общия трафик. Разнообразието от дестинации продължава да се разширява, като пътниците могат да избират от над 83 дестинации в 35 държави за редовните полети и 82 дестинации в 40 държави за чартърните полети- както и нови директни полети до Рига, Хелзинки и Баку.

Летище София е получило 421 жалби от пътници за периода януари-октомври 2024 г. Всяка една от тези жалби е била внимателно разгледана и обработена. Екипът на летището работи активно, за да осигури своевременно и ефективно разрешаване на всички сигнали. Чрез този процес се цели непрекъснато подобряване на качеството на обслужване и удовлетвореността на пътниците.

Шенген-Не-Шенген зона – Терминал 1: След присъединяването на България към Шенгенското пространство и поради инфраструктурните ограничения на Терминал 1, беше необходимо да се обособят две крила на „Заминаване“ за разделяне на пътническите потоци. *Тази мярка доведе до пренаселеност и недостатъчно места за сядане и тоалетни.* Въз основа на консултации със заинтересованите страни, започнахме процес на реконструкция на терминалните сгради и обособяване на гранични пунктове пред изходите за самолети, което ще позволи запазването на обща зона за „Заминаване“.

Консултации със заинтересованите страни: Активно работим с различни организации и институции, за да идентифицираме най-добрите решения и да изпълним успешно проекта за реконструкция.

Терминал 2:

Зона за пушене: В отговор на множество оплаквания от липсата на зона за пушене след пункта за проверка на багаж, създадохме екип, който разработва проект за нова зона. Целта ни е да осигурим на пушачите комфортно и безопасно място.

Нови униформи: Инициирахме процедура за обновяване на униформите на служителите на СОФ Кънект. Организирахме срещи с различни отдели, за да определим най-подходящите модели и материали.

Оперативна дейност:

Повишаване качеството на обслужването: Редовно провеждаме срещи с партньорските компании, за да следим изпълнението на договорите и да гарантираме високо качество на услугите за пътниците.

Екологични инициативи:

Електромобили: Активно насърчаваме използването на електрически превозни средства на летището, като работим със компаниите за автомобили под наем и таксата.

Зарядни станции: Сключихме договор с ЕлДрайв Чарджинг ЕАД за изграждане на зарядни станции на новите паркинги на Терминал 2. Това ще позволи на служителите да зареждат своите електрически автомобили.

Нови договори: Сключихме нови договори за карго и наземно обслужване, както и договори за закупуване на нова електрическа техника.

Ангажиране на общността: Като част от стратегията ни за устойчиво развитие, „СОФ Кънект“ АД е посветена на насърчаването на следващото поколение професионалисти в областта на авиацията.

С тази цел организираме единственото кариерно изложение в авиационната индустрия, проведено при изключителен интрес през 2024г.. В допълнение като социално-отговорна компания, SOF Connect провежда и събития за служителите си на значими празници като Коледа, Деня на жената, Деня на майката, Деня на авиацията, Великден, както и конференция „Човешки ресурси“ като част от ACI Europe.

Сред дейностите са лекции за студенти по архитектура, кариерни форуми и обучения за служителите по годишна програма за позициите, които изискват сертифициране и обучения за придобиване на нови професионални умения. Също така се провеждат обучения на външни компании, опериращи на територията на летище София.

В рамките на сътрудничеството си с Техническия университет, „СОФ Кънект“ спонсорира годишна научна конференция на катедра „Въздушен транспорт“, поднови учебна зала за 80 студенти и стажантски програми – за студенти втори за трети курс и за студенти, завършили бакалавър и организира за тях Ден на отворените врати.

Присъединяването ни към Българската мрежа на Глобалния договор на ООН подчертава ангажимента ни да работим отговорно и да бъдем устойчив лидер- това партньорство доведе и до събитието „Гордея се с работата на моите родители“, провеждано на 1 ноември, което запознава отблизо децата на служителите с професионалната среда на родителите си. Участваме и в инициативата „Да изчистим България“, която отразява неразривния ни ангажимент за опазване на природната красота и здравето на местните общности. Освен това през 2024г., продължаваме да организираме срещи и лекции със студенти от катедра „Въздушен транспорт“ на Технически университет в София, за да се запознаят с практическите аспекти на авиационната индустрия.

През април 2024, компанията постигна споразумение със синдиката КНСБ в полза на работниците си- това е пряк резултат от социалния диалог между работодателя и профсъюзите и допринася за изграждането на конструктивни отношения между двете страни. Повишаването на заплатите с 5% от страна на "Соф Кънект" е не само социално отговорна стъпка, но и разумна инвестиция в дългосрочен план. Мотивираните служители са в основата на успеха на всяко предприятие, а в динамичната среда на летище София това е още по-важно. С това решение "Соф Кънект" не само подобрява условията на труд за своите служители, но и изпраща позитивен сигнал към пътниците и инвеститорите, че България е привлекателна дестинация за пътуване и бизнес.