

НА ПИСТАТА КЪМ 5-ЗВЕЗДНО РЕГИОНАЛНО ЛЕТИЩЕ

SOFIA
AIRPORT

Доклад за устойчивост

2022 г.



	Относно този доклад	3
	Писмо на главния изпълнителен директор до заинтересованите страни ...	4
	Акценти	5
Нашият бизнес	Относно „СОФ Кънект“	6
	Управление на летището	6
	Нашата бизнес стратегия	8
	Членства	10
	Нашият подход към устойчивост	11
	Анализ на значимостта	14
	УПРАВЛЕНИЕ	
	Корпоративно управление	18
	Бизнес етика, антикорупция, прозрачност и отчетност	21
	Киберсигурност и поверителност	22
	ИКОНОМИЧЕСКИ	
	Увеличение на трафика и разширение на дейността	23
	Клиентско преживяване и достъпност на летището	27
	Сигурност и безопасност на полетите	31
	Оперативна ефективност	33
	Технологии и иновации	35
	Социо-икономическо въздействие	37
	СОЦИАЛНИ	
	Управление и развитие на талантите	39
	Здраве и безопасност на работното място	41
	Човешки права и сигурност	42
	ОКОЛНА СРЕДА	
	Декарбонизация и промени в климата	43
	Устойчиво строителство	50
	Качество на въздуха и шумово замърсяване	51
	GRI индекс	52
	Оперативни данни	58

Имаме удоволствието да Ви представим първия пълен доклад за устойчивост на „СОФ Кънект“. Този доклад има за цел да демонстрира нашето представяне в превръщането ни в по-устойчив летищен оператор.

Докладът обхваща периода от 1 януари 2022 година до 31 декември 2022 година и е изготвен спрямо Глобалната инициатива за отчитане (Global Reporting Initiative - GRI). Ще продължим да докладваме на годишна база.

Ангажираме се с прозрачното отчитане и подобряване на нашите резултати в областта на устойчивостта, като се фокусираме върху екологичните, социалните и икономическите въздействия на операциите на „СОФ Кънект“. Дефинирали сме важните за управление теми чрез процес на анализ на въздействията. Този процес ни помогна да идентифицираме най-значимите проблеми с устойчивостта за нашия бизнес и заинтересованите страни, които са описани подробно в този доклад.





Уважаеми читатели,

Добре дошли на страниците на нашия първи пълен доклад за устойчивост.

Този доклад предоставя преглед на специфичния ни бизнес: ще откриете какво означава за нас да сме успешни и как трансформираме летище София. От самото начало си поставихме амбициозна цел да превърнем нашето летище в 5-звездно регионално летище през следващите пет години. Да бъдеш 5-звездно летище включва ефективно пътуване до и от летището, отлични съоръжения, оптимизирани операции, любезен персонал и много други.

Докато напредвате в доклада, ще придобиете представа за стратегията ни за тази значителна трансформация и ще разберете важността ѝ както за летището, така и за България. Споделяме с Вас посоката на нашите усилия и тяхното въздействие. Нашият подход очертава пътя на цялостна трансформация, която включва не само подобрения на инфраструктурата и пътническото преживяване, но и усъвършенстване на процесите, технологичен напредък, пълна дигитализация и най-вече нов, ориентиран към клиента под-

За да постигнем нашата амбиция, се фокусираме върху подобряването на пътническото преживяване, повишаването на ефективността, създаването на осезаем икономически и социален принос и осигуряването на екологична устойчивост. Усърдно управляваме финансите си, като следваме най-добрите глобални практики и водим бизнеса устойчиво, с вярата, че можем да допринесем за икономическото развитие на нашата страна.

Трансформацията

През 2022 година започнахме изпълнението на над 30 проекта като част от нашето пътуване към целта да станем 5-звездно регионално летище. Фокусът ни е върху основен ремонт на Терминал 2, за да поеме трафика от почти 70-годишния Терминал 1. Това включва цялостно обновяване на различни аспекти, като гишетата за чекиране, зони за сигурност и гранична проверка, търговски площи, ресторанти, пътнически ръкави и реновиране на летателното поле. Също така започнахме усилия за подобряване на нивата на обслужване и вдъхновяваме екипа си да даде приоритет на удовлетвореността на клиентите. Преживяването на тази промяна отвътре превърна нашия отбор в шампиони.

Първият забележим резултат е значителният ръст на пътническия поток. Тъй като преминахме от държавно предприятие към частно управлявано, ние претърпяхме професионални промени в нашата организационна култура, оперативна ефективност и дигитална трансформация, за да отговорим успешно на изискванията на прехода.

Нашето ръководство

През 2022 година създадохме ESG (екологичен, социален и управленски) екип и започнахме да изготвяме ESG стратегия.

Друга стъпка беше установяването на директна комуникация с нашите ключови заинтересовани страни. Вслушахме се в техните нужди и приоритизирахме важните теми, като се стремим да установим реалистични очаквания и да насърчим конструктивни отношения.

Оценихме какво е важно за тях, за да идентифицираме и приоритизираме ключови проблеми, които засягат както нас, така и нашите заинтересовани страни. Такива са ръстът на трафика, клиентският опит, безопасността и сигурността, технологичните иновации и шумовото замърсяване, наред с много други. Друг важен аспект от ангажираността ни със заинтересованите страни е нашият ангажимент за намаляване на въглеродните ни емисии, в сътрудничество с нашите партньори.

Съществена икономическа роля

По време на процеса на трансформация се стремим да създадем устойчиви активи и да установим положително въздействие както на ниво местна общност, така и в по-широк мащаб.

Вярваме, че с разширяването на летището можем да допринесем за ръста на пътническия поток, което от своя страна води до подобряване на свързаността и благоприятни условия за развитие на бизнеса в страната. Този растеж се изразява и в създаването на нови работни места и удобства за жителите на София. Ние виждаме нашето развитие като средство за подпомагане на прехода на София към интелигентен град чрез подобрена взаимосвързаност и стратегически партньорства за споделяне на информация по отношение на пътническите потоци.

Очакваме Вашите отзиви.

На Ваше разположение,

Хесус Кабайеро

Изпълнителен директор на „СОФ Кънект“

Въздушен трафик

**6 003 653
пътници**

летяха през летище
София, като 95% от
тях са пътници по
международни линии.

Броят на
пътниците се
увеличи със
78%, като
пътникопотокът
нарасна
значително,
почти достигайки
предпандемични нива.

Броят на
**самолетните
движения**
се увеличи с повече от
30%, докато
**полетите с
търговско
предназначение**
нараснаха с почти 50%, в
сравнение с 2021 г.

Околна среда

Нашите емисии от обхват
1 и 2 на пътник
**спаднаха с
почти 50% до
1,69 kgCO₂e/
PAH** в сравнение с
2021 г.

Намалихме
генерирания **общ
неопасен
отпадък**
с близо **10%** спрямо
миналата година.

Социални

Общо **1458
служители** са
работили за нас, повече
от **80%** от които са
обхванати от
**колективни
трудова
договори.**

Жените представляват
**35% от общата
работна сила** и
**27% от служителите на
ръководни
длъжности.**

Общо **8 500 часа,**
**прекарани в
обучение.**

0 случая на
дискриминация.



Относно „СОФ Кънект“

„СОФ Кънект“ е оператор на най-голямото международно летище в България. Поехме управлението на летище София за срок от 35 години, считано от 19 април 2021 година. Меридиам е основният акционер в компанията и притежава 100% от капитала, докато летище Мюнхен е наш партньорски оператор, предоставящ експертиза и най-добри практики за трансформирането на летище София. Концесионният проект е дългосрочен план за модернизиране на летището и повишаване на неговите услуги и съоръжения до високи стандарти. Искаме да насърчим икономическия растеж в България, като привлечем повече туристи и я превърнем в предпочитана дестинация.

Процесът на преход на летището от държавна собственост към частно управление доведе до значими промени, тъй като преминахме към изцяло нов бизнес модел, за да постигнем целта си да станем 5-звездно регионално летище.

Трансформацията включва реструктуриране на организационния екип за подобряване на ресурсната ефективност, прилагане на инициативи за дигитализация за намаляване на емисиите, ангажиране с местни заинтересовани страни и повишаване на удовлетвореността на клиентите. Ние разработваме нови процеси и политики от нулата, реновираме терминалните сгради и работим активно за разширяване на нашата мрежа от авиокомпаниите и дестинации. Правим всичко това, като същевременно гарантираме непрекъснатостта на нормалните операции и приоритизираме нуждите на нашите пътници.

Управление на летището

Летището е изключително важно място, където авиокомпаниите, наземните оператори, клиентите и доставчиците на услуги си взаимодействат, за да осигурят на пътника безпроблемно преживяване. Като летищен оператор „СОФ Кънект“ отговаря за:

управление и поддръжка инфраструктурата на летището

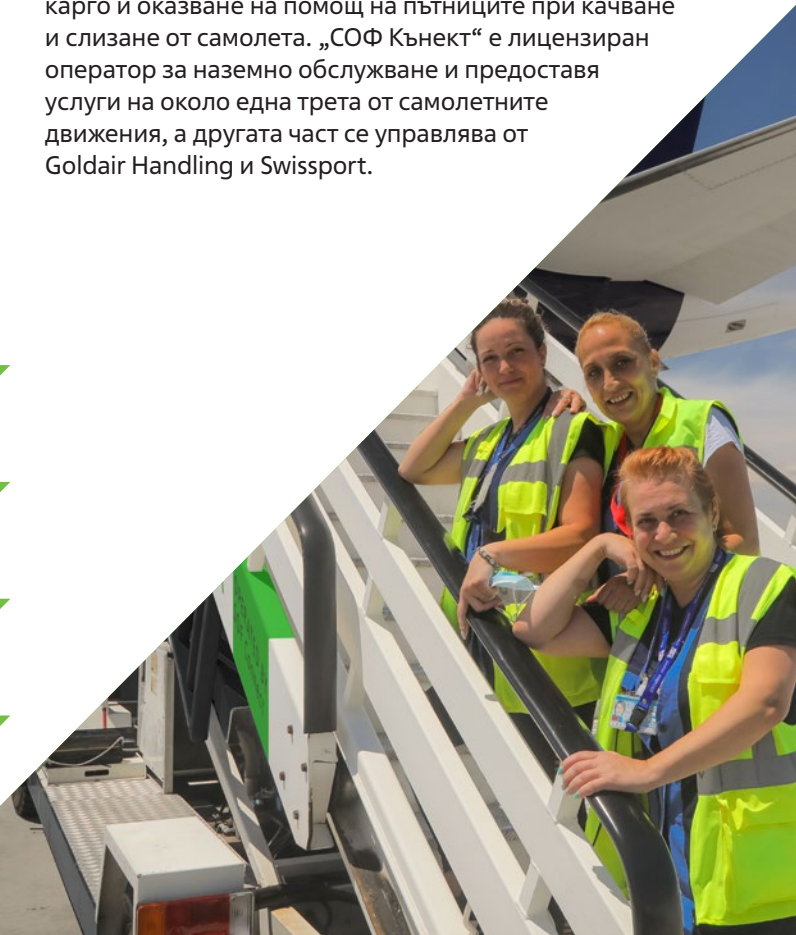
управление на финансите на летището

контролиране на дейността на летището

осигуряване на безопасността и сигурността на пътниците

За разлика от това, ролята на авиокомпаниите е да предоставят услуги за въздушен транспорт и продажба на билети и да предоставят конкретна информация за полети на клиентите. Около 30 авиокомпаниите летят до и от летище София с редовни и чартърни линии, като най-популярните са Ryanair, Wizz Air и Bulgaria Air.

Подкрепа на авиокомпаниите осъществяват операторите за наземно обслужване, които отговарят за обработката на багажи включително регистрация и поставяне на етикети, товарене и разтоварване на кargo и оказване на помощ на пътниците при качване и слизане от самолета. „СОФ Кънект“ е лицензиран оператор за наземно обслужване и предоставя услуги на около една трета от самолетните движения, а другата част се управлява от Goldair Handling и Swissport.



Дейности, извършвани на летището

1 Летищен оператор

- ▶ Предоставяне на съоръжения и услуги на авиокомпаниите и пътниците, включително терминални съоръжения, писти, пътеки за рулиране и зони за паркиране.
- ▶ Гарантиране на съответствие с разпоредбите за безопасност и сигурност и поддържане на безопасна работна среда.
- ▶ Управление на финансите на летището, включително бюджетиране, управление на приходите и контрол на разходите.
- ▶ Разработване и прилагане на планове за разширяване и подобряване на летището.
- ▶ Осигуряване на ефективно използване на ресурсите на летището и оптимизиране на неговия капацитет.

2 Авиокомпания

- ▶ Планиране и изпълнение на полети.
- ▶ Предоставяне на билетни и резервационни услуги на клиенти.
- ▶ Гарантиране на съответствие с правилата за безопасност и осигуряване на безопасен полет.
- ▶ Предоставяне на услуги на пътниците по време на полет.

3 Наземно обслужване

- ▶ Осигуряване на обработка на багажа, включително чек ин на летището.
- ▶ Товарене и разтоварване на кargo. Маршал на самолети.
- ▶ Предоставяне на услуги за почистване и поддръжка на самолети.
- ▶ Оказване на помощ на пътниците при качване и слизане.

4 Ръководство на въздушното движение

- ▶ Управление и координиране на движението на въздухоплавателни средства на летището и извън него, като се гарантира безопасното и ефективно протичане на въздушния трафик.

5 Храни и напитки, специализирани магазини и други доставчици на услуги

- ▶ Търговци на дребно и ресторанти: фирми, които работят на летищните терминали и предоставят на пътниците и посетителите услуги като храна и напитки, търговия на дребно и безмитно пазаруване.
- ▶ Доставчици на транспорт: предоставят транспортни услуги до и от летището, като компании за коли под наем, таксите и трансферни услуги.
- ▶ Кargo и логистични компании: предоставят услуги на авиокомпаниите и други предприятия, работещи на летището, включително спедиция и складиране.



Design elements by macrovector / Freepik

Нашата бизнес стратегия

Покажахме нашата стратегическа пътна карта до 2026 година за първи път в нашия [Доклад с ключови данни за устойчивостта за 2021 година](#).

Визията на „СОФ Кънект“ е да стане 5-звездно регионално летище чрез постигане на лидерство в четири стратегически стълба:

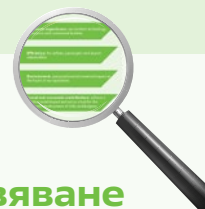
Пътническо преживяване: използване на модерни технологии, операции и търговски съоръжения

Ефективност: за авиокомпаниите, за пътници и за заинтересовани страни на летището

Околна среда: положителното въздействие върху околната среда е в основата на нашите операции

Социален и икономически принос: да има положително социално въздействие и да функционира като център за икономическо развитие на София и България

Нашите стратегически стълбове отблизо:



Клиентско преживяване

„СОФ Кънект“ предприема действия за подобряване на преживяването на пътниците и надграждане на нашия рейтинг за качество на летищните услуги (допълнителни подробности за дейностите можете да намерите в раздел [Клиентско преживяване](#)):

- ▶ **Терминални съоръжения:** В ход са няколко инициативи за подобряване на съоръженията и качеството на услугата (напр. почистване, мониторинг на терминала).
- ▶ **Достъп до летището:** Добри връзки вече са установени чрез връзката на метрото в сградата на Терминал 2, както и автобусните линии.
- ▶ **Персонал:** Продължава обучението на персонала на терминала за подобряване на качеството на услугите.
- ▶ **Търговия на дребно и ресторанти:** Промяната на интериора на съществуващите помещения и професионализирането на безмитните операции и операциите с храни и напитки, чрез привличане на нови партньори, значително подобри преживяването на клиентите.
- ▶ **Усещане за място:** Развитие на инфраструктурата, създаващо основа за летището да бъде достъпно и отворено към града
- ▶ **Безпроблемни операции:** Работим за непрекъснато подобряване на управлението, което поддържа ефективността на операциите.
- ▶ **ESG фокус:** Нашите усилия се представят публично - за повишаване на осведомеността сред пътниците и привличане на клиенти, ориентирани към устойчивостта.

Ефективност

Трансформацията на „СОФ Кънект“ осигурява висока ефективност чрез по-прости структури, динамичен начин на работа, дигитални процеси и правилната комбинация от възможности. Постигаме подобрения на ефективността въз основа на пет основни стълба:

- ▶ **Структура и управление:** По-проста структура с ясна отчетност на изпълнението и бързо вземане на решения.
- ▶ **Процеси:** Гъвкав и рационализиран начин на работа и процеси с ясни отговорности.
- ▶ **Дигитализация:** Дигитални процеси и инструменти за вътрешни и външни потребители, включително безхартиена администрация и счетоводство и безконтактно пътуване.
- ▶ **Компетенции и корпоративна култура:** Непрекъснато изграждане на капацитет, привличане на топ таланти, позволяване на сътрудниците на „СОФ Кънект“ да се издигнат и поддържане на култура на сътрудничество и приобщаване.
- ▶ **Партньори и ресурси:** Балансирана комбинация от възможности между вътрешни ресурси и външни партньори.

Икономическо и социално въздействие

Стратегията ни за подобрене оказва позитивно въздействие върху местното развитие чрез целена-сочена интеграция на град София. Ние работим за:

- ▶ **Платформа за нов бизнес растеж в летищната екосистема:** нарастването на пътническия трафик ще увеличи търсенето на услуги и стоки в района на летището, което ще насърчи развитието на търговията и недвижимите имоти и ще повлияе пряко върху растежа на бизнеса. Преките чуждестранни инвестиции, предизвикани от подобрената свързаност, допълнително ще укрепят местната бизнес среда.
- ▶ **Създаване на работни места, нови възможности и удобства за хората, живеещи в София:** Създаването на работни места в резултат на развитието на бизнеса в и около летището също ще подкрепи общността. Ние прилагаме социални политики, насочени към равни възможности и справедливи условия на труд, допринасящи за кариерното развитие, привличане на местни таланти и създаване на желано място за работа. Създаването на екосистема, която ще подпомага развитието на нов бизнес и съоръжения за отпочиване, ще допринесе за благосъстоянието на общността.
- ▶ **Подпомагане развитието на София като интелигентен град** чрез партньорство с града за подобряване на взаимосвързаността и потока от информация и пътници и чрез предлагане на отворена платформа за споделяне на информация.

Околна среда

„СОФ Кънект“ е ангажиран да бъде лидер и модел за подражание в устойчивия бизнес. Ключовите дейности включват (повече подробности можете да намерите в секция [Околна среда](#)):

- ▶ **Намаляване на емисиите на парникови газове** от преките операции на летището, чрез декарбонизиране на неговия автопарк и подобряване на енергийната ефективност на съоръженията.
- ▶ **Доставяне на енергия и самостоятелно генериране на електроенергия от възобновяеми източници** и осигуряване на устойчиво гориво както за наземни превозни средства, така и за самолети.
- ▶ **Работа с партньори и доставчици** за насърчаване и налагане на устойчиви и конкурентни решения от компании в по-широката екосистема.
- ▶ **Намаляване на отпадъците и увеличаване на рециклирането**, както и оптимизиране на използването на вода.



Отличителни черти на пътническото преживяване в 5-звездните летища

- ▶ Бързо и оптимално пътуване до и от летището
- ▶ Отлични терминални съоръжения с най-голямо внимание към комфорта, чистотата и достъпността
- ▶ Автентична архитектура и дизайн, предлагащи по-добро усещане за място
- ▶ Ефективни операции и безпроблемно преминаване през зоните за сигурност и паспортен контрол
- ▶ Достъп до широка гама от търговски обекти и разнообразие от възможности за храна и напитки
- ▶ Любезен персонал с отлични комуникативни умения

Членства



Ние сме част от WorldWide Airport Coordinators Group – Асоциация на летищните координатори, които планират трафика на летищата и гарантират, че пистите и терминалните съоръжения се управляват ефективно. Чрез прилагането на Worldwide Slot Guidelines (WSG) ние гарантираме, че разписанията на авиокомпаниите отговарят на капацитета на летище София и избягваме задръстванията по време на натоварени периоди.



Ние сме членове на Международния съвет на летищата, сътрудничим с други летищни оператори, национални летищни асоциации, световни бизнес партньори и образователни институции. Искामе ефективна комуникация и застъпничество по отношение на законодателни, технически, търговски, екологични, пътнически и други въпроси.



Членуваме в Европейската асоциация на координаторите на летищата (EUACA) – асоциация с над 20 европейски координатори и фасилитатори на графици, отговорни за разпределянето на слотове и подобряването на графичите на над 100 европейски летища. Като летище от ниво 2 на управление на графичите, ние се стремим да предоставяме висококачествени услуги на въздушните превозвачи, като прилагаме ефективни решения и оптимизираме използването на нашите ресурси.

Нашият подход към устойчивост

Амбицията да станем 5-звездно регионално летище въплъщава интегрирания ни подход към устойчивостта: съчетаване на ползите за пътниците, служителите и партньорите, като същевременно подпомагаме икономическия просперитет на България и ограничаваме въздействието си върху околната среда. В нашия **Етичен кодекс** изрично сме се ангажирали да предоставяме най-добрите услуги на нашите пътници и заинтересованите страни, като по този начин катализираме отговорна трансформация, като сме фактор за социално, икономическо и екологично развитие и приобщаващ растеж. Наясно сме, че успехът ни зависи не само от нашите усилия, но и от глобалните тенденции, които засягат нормативната уредба, икономиката и обществото като цяло. Ние следим отблизо развитието на политическия пейзаж и нововъзникващото законодателство в ЕС и извън него с фокус върху авиационния сектор.

Глобален контекст

- ▶ Светът се намира в глобална енергийна криза, която оказва влияние върху икономиката като цяло: от цената на храните и потребителските стоки до жизненоспособността на бизнеса и цели индустрии.
- ▶ Авиационният сектор беше сериозно засегнат от пандемията от COVID-19.
- ▶ Икономическото възстановяване беше допълнително възпрепятствано от руската инвазия в Украйна. Европейските санкции и геополитическата несъгласност нарушиха търговията с енергия, което доведе до рязко увеличение на цените на горивата. Резултатът бяха по-високи разходи в транспортния сектор, които представляват около една трета от потреблението на енергия на континента.

Авиационна инициатива ReFuelEU

В преследването на структурен подход за независимост от руските изкопаеми горива, ЕС представи плана REPowerEU, който има за цел спестяване на енергия, диверсификация на доставките и ускоряване на използването на възобновяеми енергийни източници. През изминалата година разгръщането на възобновяема енергия достигна рекордно високо ниво, което заедно с подобрената енергийна ефективност може да е в състояние да намали търсенето на изкопаеми горива в близко бъдеще.

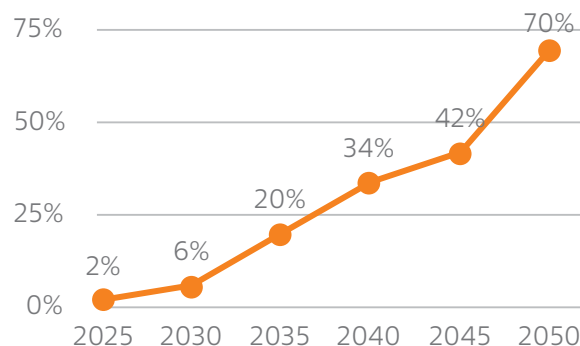
Освен усилията за постигане на енергиен суверенитет, Европа се бори и с изменението на климата. Като част от Европейската Зелена сделка и пакета Fit for 55 беше представена инициативата ReFuelEU Aviation за постигане на климатичните цели на ЕС с

използване на устойчиво авиационно гориво (SAF). През април 2023 година беше постигнато временно политическо споразумение между Европейския парламент и Съвета на Европа, които определят мандат за смесване на горива за всички полети, заминаващи от европейски летища, изискващи минимален дял от 2% SAF през 2025 година и достигане на 70% до 2050 година¹ (Фигура 1).

След приключване на официалния процес по приемане, новото правило ще стане официално и с незабавен ефект. Новото законодателство, съчетано с пазарни инструменти за ценообразуване на CO₂, като Схемата за търговия с емисии на ЕС и Схемата на ICAO за компенсиране и намаляване на въглеродните емисии в международното въздухоплаване (CORSIA) насърчават декарбонизацията на сектора в съответствие с глобалните климатични цели.

1. Източник: <https://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20230424IPR82023/fit-for-55-parliament-and-council-reach-deal-on-greener-aviation-fuels>

Минимален дял на SAF доставки на летищата в ЕС



Фигура 1. Минимално количество SAF на летищата в ЕС



Нашата писта за устойчивост

„СОФ Кънект“ подкрепя внедряването на SAF и работи за улесняване на използването му от авиокомпаниите. Искаме да намалим въздействието си върху околната среда, като същевременно поддържаеме просперитета, заетостта и мобилността. Насърчаваме използването на възобновяеми горива и други чисти енергийни източници и с това помагаме за изграждането на по-устойчива енергийна система, която може по-добре да посрещне настоящите предизвикателства.

Трансформация (до средата на 2023 г.)

- ▶ Преход към нов бизнес модел
- ▶ Възстановяване на трафика след COVID-19
- ▶ Повишена производителност
- ▶ Аутсорсинг на избрани дейности



Ръст (до средата на 2025 г.)

- ▶ Да разгърнем потенциала на бизнеса и да внедрим дигитални решения
- ▶ Да разширим мрежата от авиокомпани и дестинации
- ▶ Да изградим организационна структура, ориентирана към клиента
- ▶ Да разработим нови източници на приходи



Лидерство (от 2026 г. нататък)

- ▶ Да се превърнем в най-доброто в класа си летище, покриващо най-високите стандарти за качество.
- ▶ Да развием диференцирани бизнес линии
- ▶ Да станем лидер в ESG и ключов играч в местната бизнес общност



Цели:

- ▶ В горната половина на оценката на проучването на качеството на летищното обслужване ASQ (Airport Service Quality) в сравнение с летища с подобен размер
- ▶ Акредитация за ниво 4 на ACA
- ▶ 8,2 милиона пътници
- ▶ 28% намаление на емисиите на CO2
- ▶ Марж на EBITA от 65%: оптимизирани оперативни разходи и приходи от авиационни и други услуги

2036 г.

- ▶ Въглеродна неутралност
- ▶ Увеличен БВП на глава от населението с 0,8%





„Убедени сме, че усилията на екипа на летище София по отношение на устойчивостта ще послужат за пример и пътеводител за други регионални летища в Европа и по света.“

Давид Делгадо Ромеро,
Партньор и директор за Централна и Източна Европа в Меридам



Глобален контекст

Нашата стратегия за устойчивост е съобразена с целите на ООН за устойчиво развитие:

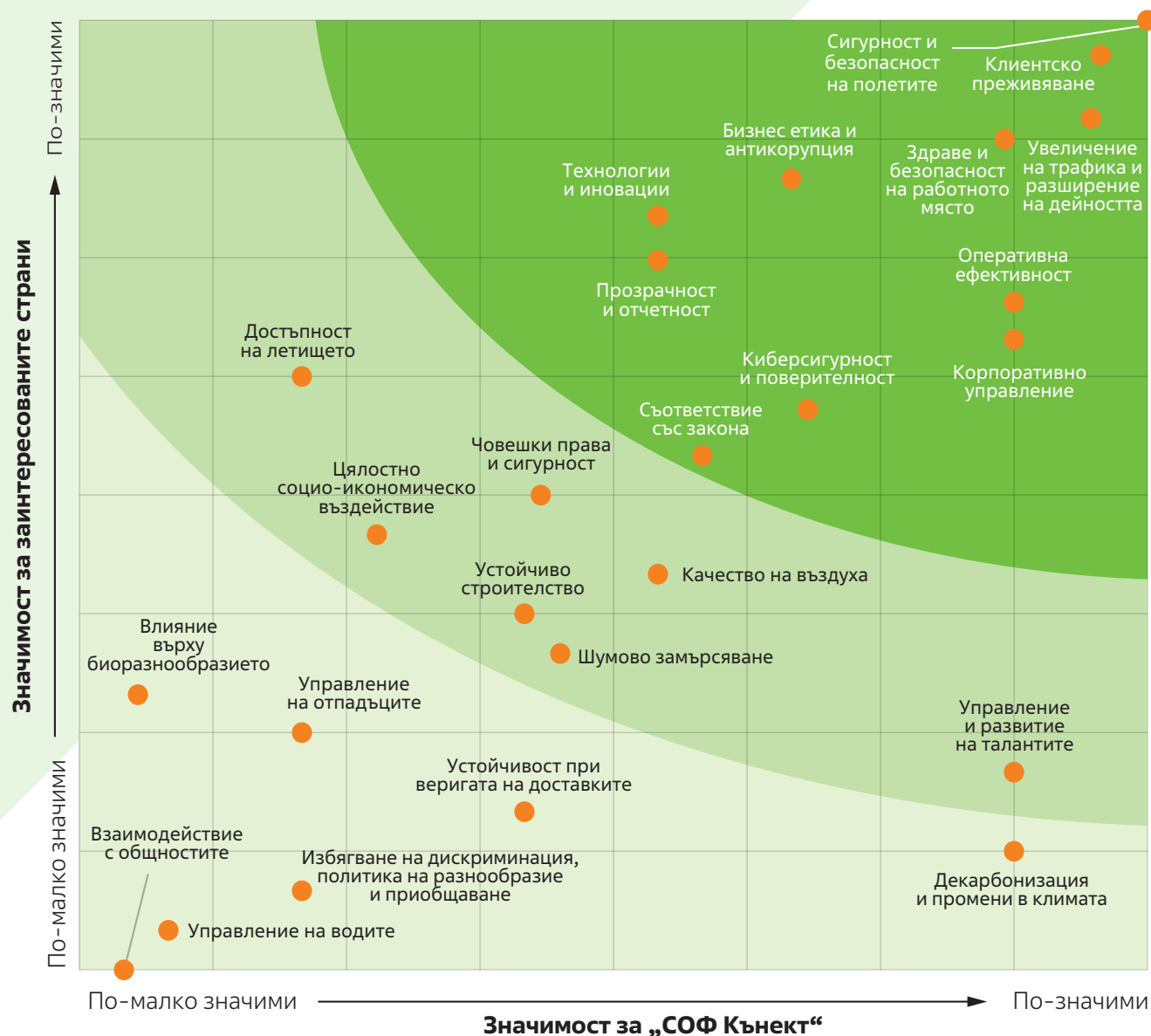


Анализ на значимостта

В Доклада за устойчивост се фокусираме върху най-значимите теми, които засягат нашия бизнес и заинтересованите страни. Ние направихме оценка на важните теми през 2022 година, като приложихме насоките на Глобалната инициатива за отчитане (GRI) (Универсални стандарти 2016). Даден аспект се счита за значим, когато влияе върху вземането на решения от нашите заинтересовани страни или когато представлява съществено икономическо, социално или екологично въздействие върху нашата организация. Матрицата на значимост, включена в тази глава, показва как аспектите се оценяват по две оси: значимост за „СОФ Кънект“ и за нашите заинтересовани страни.

Оценихме ESG темите по време на семинар с нашето висше ръководство. Резултатите бяха обсъдени с експерти от различни отдели. Консултирахме се с различни заинтересовани страни като клиенти, партньори, институции и НПО. Резултатите отразяват както позицията на „СОФ Кънект“, така и приоритетите на местните заинтересовани страни. Като част от нашия ангажимент към заинтересованите страни, ние разработихме План за ангажиране на заинтересованите страни в управлението на въглеродните емисии, като отчитаме въздействието им върху въглеродните емисии на летище София. За повече информация относно този план, моля, вижте [Декarbonизация и промени климата](#), План за ангажиране на заинтересованите страни – част от този доклад.

Докладваме по най-значимите за нас теми в частта [Нашето представяне](#) на този доклад. Тази година планираме да разширим оценката на значимостта, като възприемем подхода на двойна значимост и проучим потенциалното въздействие на изменението на климата върху финансовото състояние и перспективите на нашата компания. Актуализираният анализ ще бъде публикуван в доклада за устойчивост за 2023 година.



Как разбираме нашите значими теми ²

	Тема	Определение
УПРАВЛЕНИЕ	Корпоративно управление	Установяване на стриктни правила, практики и процеси, които ръководят операциите и стратегическата посока на компанията. Ефективното корпоративно управление гарантира прозрачност, отчетност и отговорно вземане на решения, които са от решаващо значение за поддържане на общественото доверие и насърчаване на устойчивия растеж.
	Бизнес етика и антикорупция	Поддържане на принципи и ценности, които дават приоритет на справедливостта, прозрачността и благосъстоянието на всички заинтересовани страни. Придържането към строги етични стандарти и борбата с корупцията насърчава бизнес среда, която е благоприятна за устойчивото развитие и насърчава равни условия за всички участници в летищната индустрия.
	Избягване на дискриминация, политика на разнообразие и приобщаване	Насърчаване на равнопоставено отношение, многообразие и приобщаване и противопоставяне на дискриминацията въз основа на класа, пол, раса, етническа принадлежност, религия, сексуална ориентация или нещо различно от нечий лични черти. Култивиране на приобщаваща среда, която зачита правата и качествата на всички индивиди и подхранва разнообразието на работна сила, както и насърчава социалното сближаване и равните възможности в бизнес средата на летището.
	Киберсигурност и поверителност	Осигуряване на защита на данните и неприкосновеността на личния живот на пътниците и служителите. В един все по-взаимосвързан и дигитализиран свят стабилните мерки за киберсигурност и защитата на поверителността са от съществено значение за поддържане на доверието на потребителите на летището и за защита на личната им информация, като по този начин се поддържат сигурни операции по въздушен транспорт.
	Устойчивост при веригата на доставките	Прилагане на практики и процеси, които подобряват социалното, екологичното и икономическото въздействие на дейностите по веригата за доставки на летището. Даването на приоритет на устойчивото снабдяване, намаляването на емисиите и подкрепата на местния бизнес ще ни помогне да минимизираме нашия екологичен отпечатък и да насърчим отговорни бизнес практики по цялата верига на доставки.
	Съответствие със закона	Спазване на сложни разпоредби, политики, процедури и процеси, специфични за летищен концесионер, работещ в публично-частно партньорство. Като се придържа към международните изисквания и индустриалните стандарти, „СОФ Кънект“ демонстрира своя ангажимент към отговорни операции, като същевременно смекчава правните рискове и рисковете за репутацията.
	Прозрачност и отчетност	Поддържане на открита и прозрачна комуникация със заинтересованите страни чрез споделяне на информация за политиките, целите и програмите на компанията. Нашият ангажимент за прозрачност и докладване насърчава доверието и позволява ангажираността на заинтересованите страни и гарантира отчетност и информирано вземане на решения за всички външни и вътрешни страни, засегнати от операциите на летището.
ИКОНОМИЧЕСКИ	Сигурност и безопасност на полетите	Предотвратяване на злонамерени действия срещу самолети, пътници и екипажи (сигурност) и управление и предотвратяване на рискове и инциденти (безопасност). Мерките за сигурност и безопасност на полетите гарантират защитата на пътниците и целостта на операциите, като по този начин поддържат доверието във въздушния транспорт и повишават привлекателността на летището.
	Клиентско преживяване	Повишаване на удовлетвореността на клиентите чрез предоставяне на висококачествени услуги и удобства за постигане на лоялност на пътниците, положителна ангажираност и подобрен имидж на летището.
	Оперативна ефективност	Капацитетът за оптимизиране на ефективността чрез рационализиране на процесите, минимизиране на използването на ресурси, намаляване на разходите и максимизиране на ефективността на бизнес операциите, като същевременно се гарантира превъзходно удовлетворение на клиентите.
	Технологии и иновации	Възприемане на технологичния напредък и иновациите в създаването на услуги и управлението на операциите за стимулиране на прогреса и подобряване на конкурентоспособността и оперативната ефективност.
	Достъпност на летището	Осигуряване на навременен, безопасен и безпрепятствен достъп до летището за всички пътници и служители за безпроблемно пътуване.
	Увеличение на трафика и разширение на дейността	Установяване на партньорства с авиокомпаниите, разширяване на полетите, модернизиране на инфраструктурата и развитие на търговски дейности. Стратегическият растеж и експанзията стимулират икономическата активност, създават възможности за работа и насърчават свързаността в региона.
	Социо-икономическо въздействие	Оценка и измерване на преките, непреките и предизвиканите икономически въздействия, произтичащи от дейностите на летището и отношенията му с доставчици, служители, клиенти и други заинтересовани страни. Разбирането и количественото определяне на социално-икономическия ефект от даден бизнес помага да се засили положителното му влияние върху местната икономика, да се подкрепят инициативи за развитие на общността и да се насърчи дългосрочен устойчив растеж в региона и страната на дейност.

2. Най-значимите теми, обсъждани в този доклад, са подчертани със съответния цвят.

	Тема	Определение
СОЦИАЛНИ	Управление и развитие на талантите	Идентифициране и подхранване на служители с голям потенциал, предоставяне на възможности за професионално развитие, справедливо оценяване на работата и политики за задържане. Насърчаване на квалифицирана и мотивирана работна сила, насърчаване на кариерното израстване и осигуряване на дългосрочен успех и устойчивост на летището.
	Взаимодействие с общностите	Подпомагане на местни общности и организации, пряко или непряко свързани с дейността на летището. Ангажирането и инвестирането в благосъстоянието на местната общност насърчава развитието на таланти за социално сближаване и подкрепя местния бизнес.
	Човешки права и сигурност	Зачитане на правата на човека, в съответствие с Всеобщата декларация за правата на човека и спазване на условията на трудовите договори и Кодекса на труда. Насърчаване на доверие, на социалното благополучие и защита на достойнството и способността на хората да докладват за опасности без заплахи за уволнение, дисциплинарни действия и други ответни мерки.
	Здраве и безопасност на работното място	Насърчаване на култура на безопасност и сигурност на работното място, ефективно управление на рисковете, свързани с условията на труд. Това включва проактивни мерки за предотвратяване на злополуки, смекчаване на опасностите и ограничаване на професионалните рискове. Освен това приоритетно прилагане на цялостни противоепидемични мерки по време на обявени епидемии и пандемии за защита на здравето и благосъстоянието на служителите.
ЕКОЛОГИЧНИ	Шумово замърсяване	Прилагане на мерки за управление и смекчаване на въздействието на шума от кацане и излитане на самолети върху близките жители. Справянето с шумовото замърсяване подкрепя благосъстоянието и качеството на живот на местните общности и насърчава хармоничното съжителство между летището и неговите съседи.
	Управление на отпадъците	Ефективно управление на обема на отпадъците, прилагане на контрол на опасните отпадъци и насърчаване на дейностите по рециклиране. Отговорните практики за управление на отпадъците намаляват въздействието върху околната среда и изчерпването на ресурсите и подпомагат прехода към кръгова икономика.
	Декарбонизация и промени в климата	Приемане на политики, практики и нисковъглеродни технологии за намаляване на въглеродните емисии и смекчаване на ефектите от изменението на климата. Установяване на стратегически партньорства и ангажиране на заинтересованите страни с нашите ESG цели, използвайки колективен опит и ресурси за стимулиране на устойчиво развитие и създаване на конкурентно предимство в летищната индустрия. Като работи активно по декарбонизацията, „СОФ Кънект“ подкрепя глобалните усилия за намаляване на емисиите на парникови газове и повишава устойчивостта на летището пред предизвикателствата, свързани с климата.
	Управление на водите	Прилагане на мерки за минимизиране потреблението на вода и мониторинг на заустването на отпадъчни води. Отговорното управление на водните ресурси намалява въздействието върху околната среда, адресира регулаторните изисквания и смекчава рисковете, свързани с недостига на вода.
	Замърсяване на въздуха	Ограничаване на емисиите, различни от парникови газове, които влияят върху човешкото здраве и околната среда, и прилагане на подходящи мерки за намаляване на замърсяването на въздуха.
	Влияние върху биоразнообразието	Защита на птиците и справяне с въздействията върху биоразнообразието, причинени от операциите на летището. Прилагането на мерки за запазване на местообитанията, смекчаване на промените в ландшафта и минимизиране на безпокойствата на дивата природа допринася за цялостния екологичен баланс в и около летището.
	Устойчиво строителство	Екологично съзнателни практики при изграждането и обновяването на сгради, фокусирани върху минимизиране на техния отпечатък върху околната среда през целия жизнен цикъл. Стремех към ефективно използване на ресурсите в строителството и реконструкцията, като същевременно се дава приоритет на енергийно ефективното отопление, охлаждане, енергийни системи и пречистване на водата и отпадъчните води. Едновременно с това оптимизация на икономическата стойност на сградата, потребителския комфорт и безопасността.

Екосистема на летище София

Сътрудничим и взаимодействаме с разнообразна група от заинтересовани страни - пътници, служители, авиокомпани, инвеститори, търговски партньори и държавни органи.



Корпоративно управление



Нашият подход

„СОФ Кънект“ работи в комплексно публично-частно партньорство, като сме разработили система за постоянен мониторинг на спазването на Концесионния договор (Договора).

Как се справяме с това:

Създаден е календар на концесиите за проследяване и отчет за изпълнение на задължения със срокове.

Ежемесечно заседава съвместен комитет с представители на „СОФ Кънект“ и Министерството на транспорта и съобщенията. Дискусиите са насочени към ясни общи приоритети.

Създаден е ESG отдел за насърчаване на отговорността, зачитане на интересите на трети страни и изпълняване на ангажиментите.

„СОФ Кънект“ работи в партньорство с летище Мюнхен. Ефективността на нашето сътрудничество се следи системно. Между „СОФ Кънект“ и летище Мюнхен се провеждат редовни срещи, на които се обсъждат приоритетите, съгласуват се очакванията и се оценява изпълнението.

От 2012 година летище София внедрява Интегрирана система за управление на качеството и околната среда Система (IMS) сертифицирана по Международната организация по стандартизация. Нашите

дейности са насочени към непрекъснато подобряване на качеството на услугите, както е посочено в нашата [Политика по качество](#). През май 2022 година въведохме Система за управление на здравето и безопасността при работа. Сертификатите ISO 9001, ISO 14001 и ISO 45001 гарантират, че дейността на летище София дава приоритет на ефективното управление на ресурсите, безопасните и здравословни работни места и непрекъснатото подобряване на качеството на услугите

Нашата мисия

Предоставяне на авиационни и търговски услуги, осигуряващи високо ниво на качество, безопасност и сигурност, намаляване отрицателното въздействие върху околната среда и отговаряне на очакванията на всички потребители на летище София.

ВИЗИЯ И СТРАТЕГИЯ

ОПЕРАТИВНИ

Структура и управление

По-ефективна структура с ясно изпълнение и бързо вземане на решения

Процеси

Гъвкав начин на работа и ефективни процеси

Дигитализация

Дигитални процеси и инструменти за вътрешни и външни потребители и партньори, както и безконтактно пътуване

Партньори и ресурси

Подходяща комбинация от възможности между вътрешни ресурси и външни партньорства

ХОРА

Възможности и корпоративна култура

Непрекъснато изграждане на капацитет, привличане на най-добрите таланти, даване на възможност на служителите на „СОФ Кънект“ да се развиват и поддържане на култура на сътрудничество и приобщаване

Корпоративно управление

Корпоративно управление на „СОФ Кънект“



Надзорен съвет:

- ▶ Състои се от 7 външни членове без изпълнителни функции и включва представители на инвеститора.
- ▶ Един от независимите членове също участва в заседанията на външния експертен съвет по ESG
- ▶ Одобрява планове, политики и програми, предвидени в Концесионния договор, както и всички необходими актуализации и изменения, изискани от българските власти.
- ▶ Съблюдава възлагането и приемането на

доклади за оценка на въздействието върху околната среда, проекти за декарбонизация и инвестиции.

- ▶ Провежда срещи на всяко тримесечие за одобряване на инвестиционни проекти и управленски решения, наблюдение на оперативния напредък и разглеждане на въпроси, произтичащи от механизма за събиране на жалби.
- ▶ Председател на Надзорния съвет - Тиери Дьо, съдружник-основател и главен изпълнителен директор на Меридиам.

Управителен съвет:

- ▶ Състои се от 4 изпълнителни директора.
- ▶ Одобрява важни теми и решения относно управлението на компанията.
- ▶ Наблюдава напредъка на стратегическите стълбове на компанията.
- ▶ Членовете на борда участват във всяка от петте комисии.

- ▶ Седмични срещи за обсъждане на управленски решения, проследяване на напредъка и оценка на работата в ключови стратегически области.
- ▶ Получава месечни доклади по ключови теми, повдигнати в жалби с проблеми, свързани с качеството на обслужване от наземния персонал, проверките за сигурност и съпътстващите услуги на летището.

Комитети:

- ▶ Свикват се на различна честота, в зависимост от естеството и значимостта на разглежданите въпроси. Обикновено се събират на месечна база.

- ▶ Комитетът CAPEX заседава ежеседмично, за да следи пряко и да съдейства за изпълнението на инвестиционния план.

ESG отдел:

- ▶ Управлява въздействията.
- ▶ Предоставя редовни доклади на Комитета по одит и риск, които адресират теми, като

например финансови ангажименти, свързани с допълнителни разходи за ESG, както и с проучване на рисковете, свързани с ESG.

Външна експертна група ESG:

- ▶ Състои се от публични личности с опит в съответните им области.
- ▶ Допринася за инициативите за устойчиво развитие на летището.

- ▶ Среща се на всяко тримесечие, за да се консултира, обсъжда, и предоставя експертни мнения по значими теми, свързани с работата на „СОФ Кънект“ към устойчивост.

Законово съответствие

Във всички наши бизнес дейности ние спазваме съответните закони и разпоредби. Нашите основни операции са обект на строг законов контрол, което налага стриктно спазване на разпоредбите относно сигурността, наземното обслужване и други области. Като публична държавна собственост, летище София е задължено да изпълнява множество национални разпоредби. Като концесионер трябва да спазва и правилата, определени от концедента – Министерството на транспорта и съобщенията, както и да изпълнява изискванията на различни инвеститори и финансови институции.

Постижения

ПРОЦЕСУАЛНИ

Приехме нови изисквания за изготвяне, утвърждаване, приемане, публикуване, периодичен преглед и актуализиране на вътрешните правила.

ОРГАНИЗАЦИОННИ

Създадохме нова структура „Изпълнителен секретар“, която ще обединява дейността на:

- ▶ Управление на документи
- ▶ Координиране на системата от вътрешни правила
- ▶ Внедряване на надеждна система за проверка, за да се гарантира, че „СОФ Кънект“ ще влезе в отношения с контрагенти, които отговарят на етичните изисквания на Меридиам, на Закона за концесиите, концесионното споразумение, финансиращите институции, както и приложимите международни правила
- ▶ Координиране на системата за обработка на сигнали свързани с прилагането на Етичния кодекс, разкриването на злоупотреби, както и новия Закон за защита на лицата, подаващи сигнали

ТЕХНИЧЕСКИ

В момента работим по пускането в експлоатация на нов интранет портал, който ще даде на всички служители достъп до системата от вътрешни правила и ще осигури одитна проследимост на процеса на тяхното създаване и актуализиране.

Бъдеща перспектива

Ние се придържаме към строг и справедлив процес за избор на доставчици, следвайки ясна процедура. Наскоро създаденият отдел „Покупки и тръжни процедури“ отговаря за провеждането на прозрачни тръжни процедури, като играе решаваща роля за гарантиране на финансовата стабилност както на нашата компания, така и на подизпълнителите. Отделът е в процес на създаване и актуализиране на Политиката за обществени поръчки, която се стремим да финализираме и приложим във всички звена на компанията до средата на 2023 година. Освен това координацията на нашата система за управление на риска ще бъде възложена на главния финансов директор, подпомаган от специалист по управление на риска.

Отделът „Покупки и тръжни процедури“ е определил следните цели:

- 1. Централизация на всички фирмени разходи в едно звено**
- 2. Ясни и прозрачни тръжни процедури и избор на доставчици**
- 3. Улесняване и ускоряване на процеса на доставка на стоки и услуги в „СОФ Кънект“**
- 4. Изпълнение на фирмените политики при подбор и анализ на доставчици**



Бизнес етика, антикорупция, прозрачност и отчетност



Нашият подход

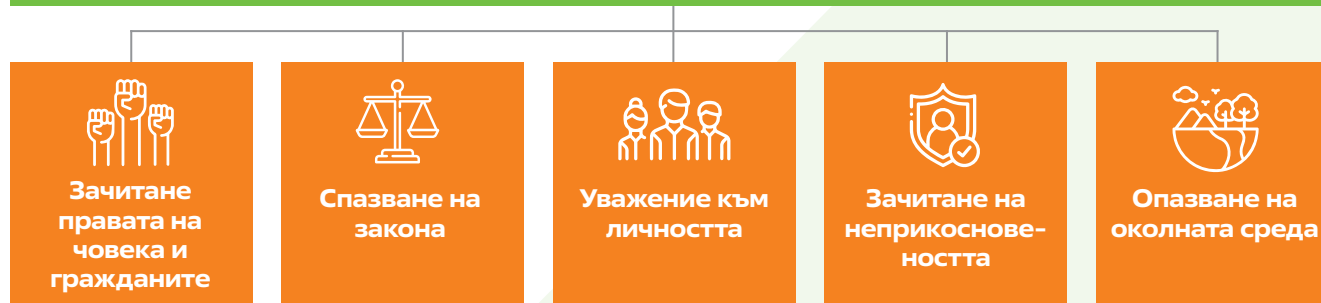
Нашият Етичен кодекс (Кодексът) служи като основа на нашия ангажимент към законни, етични и почтени бизнес практики. Кодексът подчертава зачитането на правата на човека и основните свободи, посочени във Всеобщата декларация за правата на човека. Той също така подчертава нашата отдаденост на честната конкуренция и прозрачност чрез обществено достъпни търгове, които насърчават равните възможности. Нашият служител по спазването на правилата е отговорен за разрешаването на всякакви притеснения на служителите относно нашето бизнес поведение.

Постижения

През 2022 година постигнахме следното:

- Подсигурихме преминаването на всички служители през обучение по Етичния кодекс.
- Започна разработването на оперативна рамка, която е в съответствие със Закона за защита на лицата, подаващи сигнали за нередности.

Управленските решения и ежедневните действия на „СОФ Кънект“ се ръководят от общите принципи на:



Ние подкрепяме развитието си с нашите споделени ценности:



Бъдеща перспектива

Нашият ангажимент за етично поведение ще бъде допълнително подкрепен от текущото разработване на процедури, свързани със Закона за защита на лицата, подаващи сигнали за нередности. Тези процедури ще създадат координирана система за обработка на сигнали за неправомерно поведение, укрепващи нашата отдаденост към поддържането на високи етични стандарти.

Киберсигурност и поверителност



Нашият подход

Отделяме значителни ресурси за подобряване на нашата инфраструктура за информационни и комуникационни технологии (ИКТ), за да предотвратим нарушения на сигурността на данните и да се борим с киберзаплахите. Ние сме в съответствие с Регламентите на ЕС за киберсигурност издание 3.0 за авиационния сектор. В допълнение, нашият Генерален план за информационни технологии (ИТ) на летището подкрепя нашите цели за дигитална трансформация, насочвайки ключови инвестиции и мерки за улесняване на разширяването на капацитета, ефективните операции и сигурните летищни процеси. Този план играе решаваща роля в реализирането на нашата бизнес стратегия и цели.

Постижения

Разработена е цялостна пътна карта, която очертава стъпки и дейности за подобряване на нашата киберсигурност до 2025 година. Това включва назначаване на служител по киберсигурността, въвеждане на подобренията и разработване на политика за киберсигурност, провеждане на обучение на служителите и редовен мониторинг и одит.

През март 2022 година проведохме две оценки на киберсигурността:

- ▶ Оценка на зрелостта на способностите за киберсигурност (CRMA) от Kyndryl (бивши услуги на IBM)
- ▶ Инструмент за оценка на киберсигурността (CSAT) от Microsoft

Бъдеща перспектива

Въз основа на оценките ние идентифицирахме значителни възможности за подобряване на формализирането на политики и процедури, актуализиране на практиките за управление на риска и подобряване на мониторинга и предотвратяването на киберзаплахите. Тези оценки предоставят ясна пътна карта за привеждане на нашите системи в съответствие с международните стандарти и приоритизиране на необходимите инвестиции.

Утвърждаване

- Представяне на Генералния план за информационните технологии, включващ инвестиции и концепция за киберсигурност: ~ 1 милион евро за 3 години

Средата на
2022 г.

Идентификация

- Подготвяне на оценки на уязвимостта на киберсигурността
- Назначаване на служител по киберсигурността
- Установяване на управление на киберсигурността, включително политики и процедури
- Установяване на тестове за проникване и одити на сигурността

2022-2023 г.

Защита

- Проектиране и изпълнение на Система за управление на информацията за защита и на събитията за защита (SIEM).
- Прилагане на необходимите подобрения, актуализации или подмяна на остаряла инфраструктура
- Прилагане на всички предложени от Microsoft действия за укрепване
- Установяване на пач мениджмънт
- Продължаване на програмите за информираност на служителите

2022-2024 г.

Отговор

- Създаване на Оперативен център за наблюдение на инциденти
- Създаване на ITIL 2700 процедури за управление на инциденти
- Подготвяне или аутсорсинг на Оперативния център за сигурност

2022-2024 г.

Възстановяване

- Дефиниране на планове за ИТ възстановяване след бедствие
- Разработване на резервен център за данни и планове за непрекъснатост на бизнеса

2023-2025 г.

Увеличение на трафика и разширение на дейността



Нашият подход

Ние идентифицираме и прилагаме стратегии за улесняване на растежа на пътническия трафик и разширяването на операциите на летището. Това включва развитие на съществуващи партньорства с авиокомпаниите, въвеждане на нови маршрути и проучване на потенциални пазари на услуги. Редовни актуализации се споделят с главния търговски директор (ССО) и главния изпълнителен директор (CEO), които включват констатации от пазарни проучвания, нови партньорства с авиокомпаниите и значителни стратегически възможности. Тези актуализации дават възможност за вземане на информирани решения по отношение на търговската стратегия на „СОФ Кънект“, осигурявайки съответствие с общите цели на летището.

„Екипът за авиационен маркетинг и бизнес развитие е в постоянно търсене на нови възможности, включително необслужени нови дестинации, нови авиокомпаниите или увеличаване на честотата на съществуващите полети. Нашата най-важна цел е да увеличим въздушната свързаност на летище София и да предложим на нашите пътници маршрути до всички желани дестинации за бизнес и туристически пътувания, както и за посещение на приятели и роднини.“

*Димитър Биков,
Главен директор маркетинг и бизнес развитие*

Акценти

Броят на пътниците се увеличи значително със 78% в сравнение с 2021 г. Числата все още са по-ниски от нивата преди пандемията.

Същото важи и за броя самолетни движения, които се увеличиха с 32% спрямо 2021 г. Най-големият растеж (48%) идва от полетите с търговско предназначение, докато тези с нетърговско предназначение и карго полетите остават в рамките на 10% разлика спрямо предходната година

Растежът и разширяването на трафика са критични за успеха на „СОФ Кънект“ поради няколко причини:

Генериране на приходи

Основният източник на приходи за „СОФ Кънект“ е събирането на такси от авиокомпаниите и пътниците. С нарастването на трафика броят на полетите, пътниците и товарите се увеличава, което води до увеличение на приходите.

Икономически ползи

Като летище ние допринасяме значително за местната и националната икономика, като осигуряваме работни места, привличаме бизнеси и насърчаваме туризма. С нарастването на трафика икономическото въздействие на летището се увеличава, което води до допълнителни ползи за региона. За повече подробности относно ефекта, който имаме върху БВП и други икономически аспекти, вижте раздела [Социо-икономическо въздействие](#) на този доклад.

Привличане на авиокомпани

Авиокомпаниите предпочитат да оперират в летища с голяма клиентска база, тъй като това гарантира, че техните самолети са пълни и те генерират максимални приходи. С нарастването на трафика е по-вероятно авиокомпаниите да добавят нови маршрути и да увеличат честотата на своите полети, което прави летището по-привлекателно за пътниците и други авиокомпани

Намален въглероден отпечатък

По-пълният самолет означава, че повече пътници пътуват с всеки полет, разпределяйки въглеродните емисии върху по-голям брой хора. Това намалява общия въглероден отпечатък на пътник, което прави както самия полет, така и нашите операции по-устойчиви.

По-ниска цена

По-високият коефициент на натоварване също може да бъде от полза за авиокомпаниите чрез намаляване на разходите за пътник. Когато една авиокомпания е в състояние да запълни повече места за полет, тя може да разпредели своите фиксирани разходи, като поддържа на самолета и разходи за екипаж, върху по-голям брой пътници. Това може да доведе до по-ниски цени на билетите и да направи пътуването със самолет по-достъпно за по-широк кръг от хора.

Развитие на инфраструктурата

Докато преживяваме растеж, ние се сблъскваме с необходимостта да инвестираме в нова инфраструктура, включително писти, терминали и паркинги. Това разширение ни помага да поддържаме летището конкурентоспособно и подобрява преживяването на пътниците.

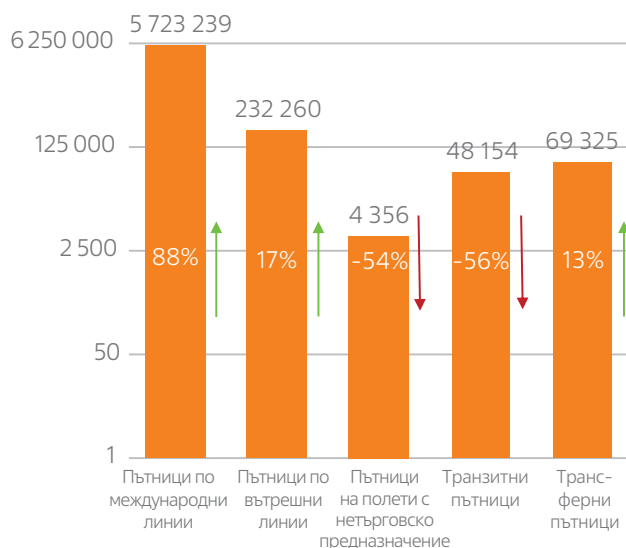
Престиж

Големите летища с голям обем трафик се считат за престижни и привличат внимание и инвестиции от цял свят. Този статут може да донесе допълнителни ползи за летището и обществото като цяло, като увеличаване на финансирането на проекти за развитие и привличане на събития с висок рейтинг.

Постижения

„СОФ Кънект“ успя да увеличи броя на пътниците с почти 80% чрез разширяване на авиокомпаниите и дестинациите с редовни услуги. Възстановяването на сектора до нивата отпреди пандемията помогна на нашата компания, тъй като ограниченията за пътуване бяха облекчени и както пътуващите по работа, така туристите нараснаха. С 6 003 653 пътници през 2022 година сме само на около 1 милион пътници от числата за 2019 година, което представлява около 15% разлика (Фигура 2). „СОФ Кънект“ обработи около 20 000 тона карго и поща, подобно на количеството през предходната година.

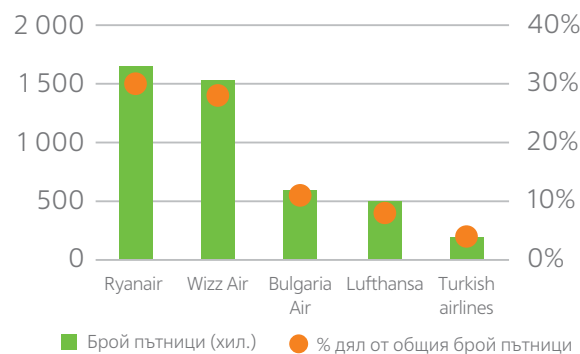
Брой пътници през 2022 г. по тип и процентна промяна спрямо 2021 г.



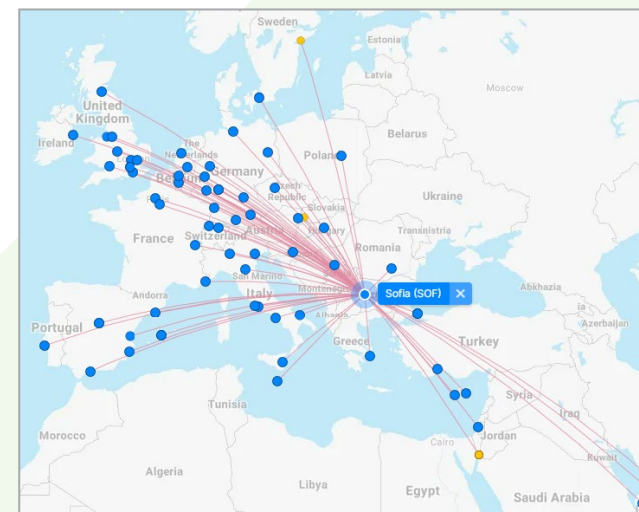
Фигура 2. Тенденции в пътничкопотоките през 2022 г.

От 30 авиокомпани, извършващи редовни и чартерни полети на летището, около 5 представляват повече от 80% от трафика, а именно Ryanair, Wizz Air, Bulgaria Air, Lufthansa и Turkish Airlines (Фигура 3). Единствената базирана традиционна авиокомпания е Bulgaria Air, която представлява около 10% от трафика. Ролята на националните превозвачи е да свързват летище София с по-големите възлови летища като Амстердам, Франкфурт и др. Малка част от пътниците се обслужват от чартерни полети до екзотични дестинации. По-голямата част от трафика (65%) идва от нискотарифните авиокомпани, като пазарният им дял нараства не само в България, но и в световен мащаб. Преобладаването на нискотарифните превозвачи също допринесе частично за високия коефициент на натовареност (над 80%) на полетите, излитащи от летище София. Обслужвахме 80 дестинации с редовни и чартерни полети със 7 чисто нови и 6 възстановени дестинации в сравнение с 2019 година. Нашите топ 5 дестинации по брой пътници бяха Лондон, Франкфурт, Виена, Мюнхен и Истанбул, представляващи около 30% от целия трафик (Фигура 4).

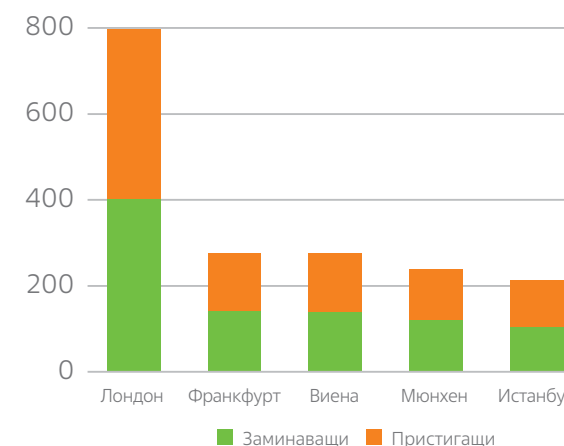
Топ 5 авиокомпани по пътници и техния процентен дял



Фигура 3. Топ 5 авиокомпани по пътнически трафик



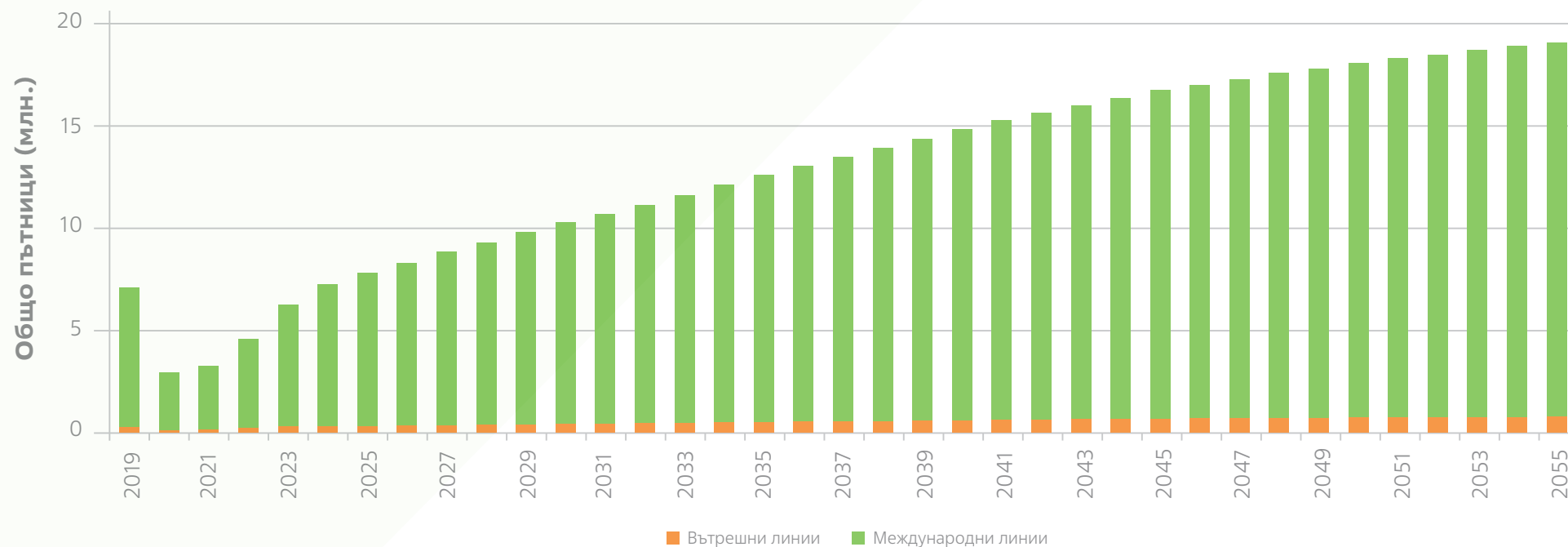
Топ 5 дестинации по пътници (хиляди)



Фигура 4. Топ 5 дестинации по отношение на входящ и изходящ пътнически трафик

Бъдеща перспектива

Планираме да продължим да растем и да достигнем 8,2 милиона пътници до 2026 година. Целта ни е да разширим мрежата от дестинации на летище София и да станем предпочитан избор сред регионалните летища. Ние се стремим да привлечем предимно нискотарифни авиокомпании с конкурентни такси, за да отговорим на нарастващото търсене на достъпни пътувания със самолет от страна на пътниците, които имат ограничен бюджет. В дългосрочен план предвиждаме стабилно и постепенно увеличаване на пътниците, както е предвидено в прогнозата за въздушния трафик, направена от Steer (Фигура 5).



Фигура 5. Прогноза за броя на пътниците, започвайки от базовата 2019 година преди пандемията

Клиентско преживяване и достъпност на летището



Нашият подход

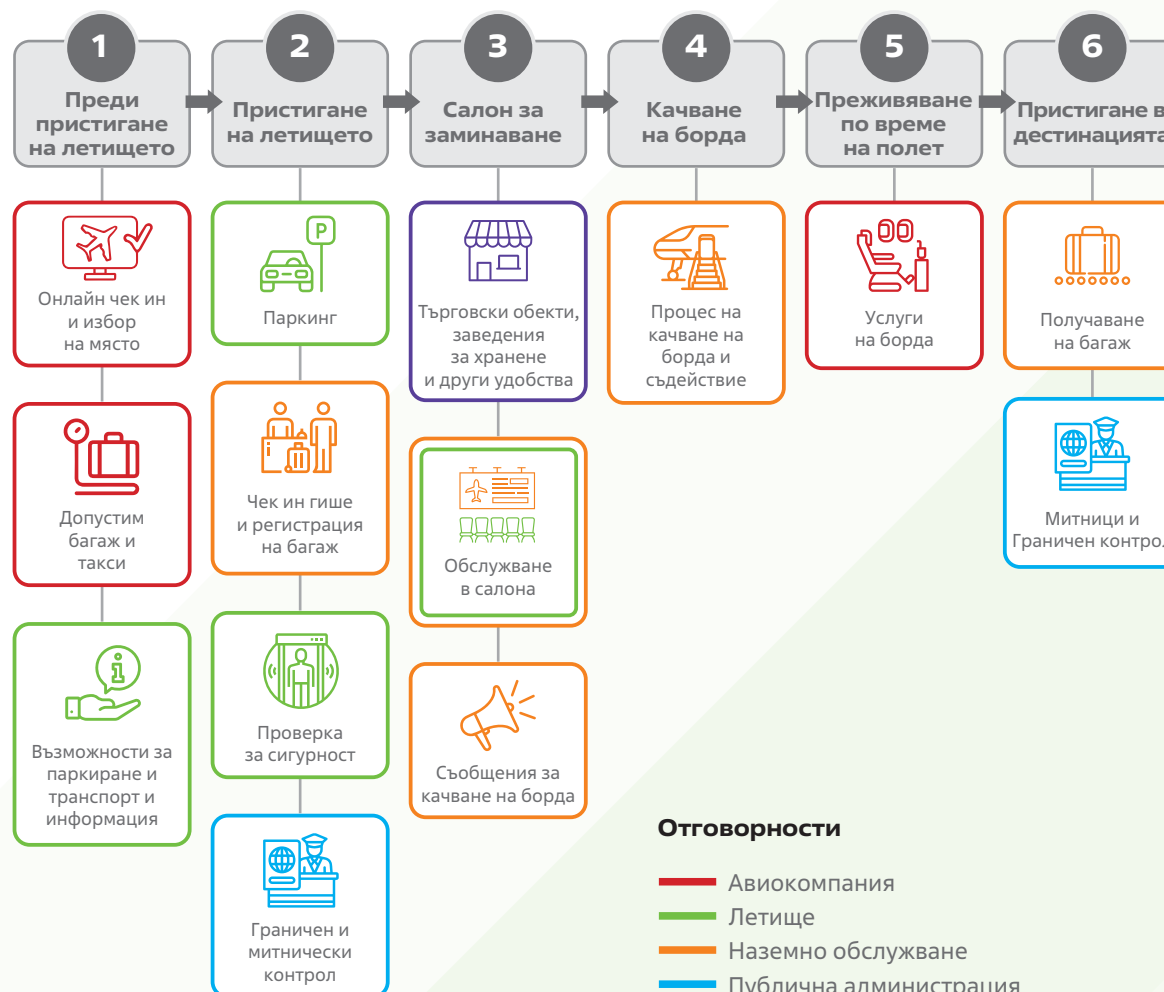
Един от ключовите стълбове на нашата програма за стратегическа трансформация е съсредоточен върху издигането на пътническото преживяване до нови висоти. Като водещо 5-звездно регионално летище, ние се стремим да осигурим безпроблемно и ефективно обслужване на нашите пътници през цялото им пътуване. Това започва от момента, в който пристигнат на нашия паркинг и се простира до процеса по чек ин, проверка за сигурност, граничен и митнически контрол, през търговските обекти от световна класа и разнообразните възможности за хранене.

Пътуването на клиента на едно летище включва набор от допирни точки, като отговорностите се споделят между авиокомпаниите, наземното обслужване и самото летище.

Пътуване на пътника

Управлението на обслужване на клиенти на летище София попада в обсега на главна дирекция „Оперативно управление“, по-специално отдел „Терминали“. Подходът за управление на клиентското преживяване е съсредоточен върху нуждите и очакванията на пътниците, за да се създаде положително, безпроблемно и ефективно преживяване. Като гарантира, че всички летищни услуги и съоръжения функционират на оптимални нива, отдел „Терминали“ може да осигури на пътниците безопасно, удобно и приятно преживяване.

Пътуване на пътника и допирни точки с летището



Отговорности

- Авиокомпания
- Летище
- Наземно обслужване
- Публична администрация
(Национална Агенция Митници, Гранична полиция)
- Наематели и подизпълнители

Механизми за жалби

Съвместно с главна дирекция „Оперативно управление“ е въведена процедура за управление на обратната връзка с клиентите и ползвателите на летището под одобрението на главния изпълнителен директор. Тя установява официални канали за получаване на обратна връзка и очертава цялостен процес на двупосочна комуникация. Дирекция „Медии и дигитални комуникации“ играе решаваща роля в прегледа, обработката, вътрешната комуникация и уведомяването на потребителите за резултатите, мерките и предприетите действия, като си сътрудничи с различни отдели за справяне с жалбите и включва директорите в координирането на отговора. Освен това се поддържа електронна база данни за проследяване и управление на обработените оплаквания.

Постижения

Проведохме курс за обслужване на клиенти от обучител от летище Мюнхен за служители, които взаимодействат директно с пътниците. Обучението обхващаше теми като отговаряне на нуждите на клиентите, създаване на приятно клиентско преживяване, управление на обратната връзка и мотивиране на екипа за постигане на целта за 5-звездно летище. В него участваха служители от отделите „Статистика, анализи и прогнози“ и „Индивидуални пътнически асистенти“, както и дирекция „Сигурност“. Обучението е част от съвместна програма между „СОФ Кънект“ и летище Мюнхен за постигане на нашата визия да станем регионално летище с 5 звезди.

„СОФ Кънект“ подобри пътуването на клиента и осигурява по-добро цялостно преживяване за пътниците. Тези подобрения включват мерки за хигиена, нови магазини и подобрени съоръжения, където пътниците да се отпуснат и да изчакат своите полети. „СОФ Кънект“ редовно сравнява услугите си с най-добрите в класа летища чрез резултатите от проучването за качество на летищното обслужване ASQ, като гарантира, че са направени подобрения, за да отговорят или надминават очакванията на клиентите.

Достъп до летището

Летище София е лесно достъпно с метростанция, която работи от 2015 година. Достъпността на летището може да се сравни с други летища, а наличието на метростанция предоставя на пътниците удобен и рентабилен начин за пътуване от и до летището. Въпреки че „СОФ Кънект“ няма пряк контрол върху обществения транспорт или инфраструктурата до летището, метростанцията е добре дошло допълнение към възможностите му за транспорт. Освен това има и автобусни линии, които свързват пътниците с летището, като две от тях са електрически (номера 184 и 84). Летището предлага и безплатна услуга за трансфер до терминала за пътниците между 05:00 ч. и 23:00 ч., което осигурява лесен и безпроблемен начин да стигнете до и от терминала. Тази транспортна услуга допълнително подобрява достъпността на летището за пътниците и го прави по-привлекателна опция за пътници, търсещи удобство.

Паркинг

Онлайн резервациите за паркиране вече са разрешени от уебсайта на летище София, с цел да се подобри преживяването на пътниците и да се предостави отстъпка за по-дълги резервации. На разположение на пътниците на летище София са два паркинга: един в близост до Терминал 1 за клиенти и служители на летището и друг закрит паркинг в близост до Терминал 2. При пристигане системата за автоматизиране на паркирането разпознава регистрационния номер на пътника и предоставя достъп до свободно място. Машините за плащане на самообслужване са разположени както на терминалите, така и на паркингите за лесно плащане в брой или с карта. В близко бъдеще се планира и допълнително подобряване на съоръженията за паркиране на автомобили. Вече е договорено изграждането на 3 временни и 1 постоянен открит паркинг за подобряване на нашите съоръжения и по-добро обслужване на пътниците. Очаква се проектът да бъде



завършен до една година и паркингът да отговаря на съвременните стандарти за достъпност за хора с намалена подвижност.

Хигиена

Летище София потвърждава ангажимента си към пътниците и посетителите да предлага услуги с най-новите хигиенни и здравни стандарти. След пандемичното лято на 2021 година това е вторият път, в който столичното летище е сертифицирано като безопасна за здравето среда от Airports Council International (ACI). Сертифицирането се основава на процедурите на реномирани международни организации като ICAO и EASA и също така взема предвид най-добрите практики на здравните организации в Европейския съюз.



През март 2022 година немската компания Dr. Sasse пое почистването на летище София, като въведе нов модел за управление на процесите. С чуждестранни надзорници, следене на натоварването и ефектив-

ността, почистващият персонал преминава периодично обучение. Системите за контрол на достъпа и отчитане на работното време подобряват оперативната ефективност. Новите дозиращи устройства спестяват близо 40% от почистващите химикали, докато честото почистване се извършва с чисто нови машини.

Първият роботизиран асистент за почистване, наречен SOFie, заработи и на летище София. Роботът работи за 5-часова смяна с едно зареждане на батерията, като почиства до 1 450 m² на час. Високата всмукателна мощност и ниската консумация на вода на SOFie допринасят за устойчивостта, съобразявайки се с дневния ред на „СОФ Кънект“.



Храни и напитки

През 2022 година летище София отвори новоремонтиран ресторант за пътуващите през Терминал 2. Пътниците на Терминал 1 вече могат да се насладят на две нови кафенета Onda в граничната зона, докато Терминал 2 предлага две нови кафенета Costa Coffee. „СОФ Кънект“ покани международни и местни играчи от сектора на храни и напитки да участват

в конкурентен търг. Търгът включва трансформиране на наличното пространство и въвеждане на вълнуващи допълнения като ресторант с международна и местна кухня, открита тераса с живописна гледка, зона за пушачи и други удобства за пътниците на столичното летище.



Специализирани магазини

От 2022 година Dufry управлява осем търговски площи в двата терминала на летище София. Операторът е избран чрез международен тръжен процес и има договор да работи в търговските зони на летището за период от осем години и половина. Новите магазини, които се строят в момента, ще бъдат с обща площ от близо 2000 кв.м и са проектирани да бъдат модерни, удобни и функционални за безпроблемно пазаруване.

Още през 2022 година отвори врати нов магазин на Терминал 1 на Летище София. Новата зона предлага традиционни български марки, както и такива, специално разработени за безмитния оператор.



Бизнес салон

Бизнес салонът Aspire, управляван от Swissport, е ре-новиран и е отворен от средата на юни 2021 година. Салонът предлага удобно пространство за пътниците да чакат своите полети с Wi-Fi, телевизия и храна и

напитки. Включва обособена зона за пушачи, която е единствената налична в граничната зона.



Бъдеща перспектива:

Имаме планирани няколко инициативи за допълнително подобряване на пътническото преживяване на летище София. Пълната програма за трансформация на „СОФ Кънект“ предвижда инвестиции от над 140 млн. лв. през първите пет години от концесията. Програмата включва основно обновяване на Т2, удвояване на капацитета на гишетата за чекиране и свързаната система за управление на багажа, двукратно увеличение на гишетата за проверка за сигурност, преместване на граничния контрол, напълно нови съоръжения за храна и напитки и много други подобрения по инфраструктурата на летището.

Планирана трансформация на летище София

- ▶ **Основен ремонт на Т2:** прехвърляне на самолетния трафик от 70-годишната сграда на Терминал 1 към Терминал 2 след цялостното му преустройство.
- ▶ **Подобряване на системата за обработка на пътници:** увеличаване на броя на гишетата за чекиране от 34 на 52 за по-голямо удобство за нашите клиенти, подобрен капацитет на летището и по-бързо обслужване на пътниците. Внедряване на дигитална система за управление на бордови карти и удвояване на зоната за проверка на сигурността.
- ▶ **Система за обработка на багаж** за улесняване на процеса на интелигентно чекиране, онлайн чекиране и допълнителни ленти за получаване на багаж в зоната за пристигащи.
- ▶ **Подобряване на съоръженията за вътрешни полети:** зоната за вътрешни полети ще бъде преместена, което ще позволи на пътниците до Варна и Бургас да се възползват от заведенията за хранене, пазаруване и други съоръжения за почивка на терминала.
- ▶ **Изграждане на три допълнителни пътнически ръкава,** които могат да обслужват най-големите пътнически самолети.
- ▶ **Подобряване на паркирането:** открити паркинги с капацитет от 100 до 500 места, отговарящи на всички съвременни изисквания, включително и за хора с намалена подвижност.
- ▶ **Изграждане на чисто нова търговска зона** за безмитна търговия, цялостна реконструкция на заведения за хранене и бизнес салони, изграждане на открита тераса с изглед към пистата.
- ▶ **Хигиена:** през следващите месеци ще бъдат внедрени повече високотехнологични решения, включително използването на специализирани сензори и софтуер за наблюдение на площите, както и най-новите роботизирани технологии за почистване.

Сигурност и безопасност на полетите



Нашият подход

Безопасността и сигурността са ключовите аспекти на операциите на едно летище. Тя е и най-важната тема в матрицата за значимостта на „СОФ Кънект“. Докато безопасността се фокусира върху предотвратяването на злополуки и инциденти в авиационната индустрия, сигурността се занимава със защита срещу умишлени актове на незаконна намеса.

Безопасността обхваща процесите, програмите и обучението, необходими за осигуряване на безопасни операции на летището. „СОФ Кънект“ внедрява Система за управление на безопасността (СУБ) за идентифициране, оценка и управление на рисковете, свързани с операциите на летището. СУБ отговаря на най-високите стандарти за безопасност, определени от Международната организация за гражданска авиация (ICAO), разпоредбите на ЕС и националните норми за гражданска авиация. Системата включва Процедура за оценка на риска за безопасността, използвана за анализиране на потенциални опасности и рискове, свързани с различни летищни операции. Използва се матрица на риска, за да се оцени нивото на риск, свързано с всяка идентифицирана опасност, и да се определят подходящите мерки за намаляване на риска. СУБ се наблюдава непрекъснато чрез ключови показатели за ефективност (KPI), одити и редовни прегледи, за да се гарантира неговата ефективност.

„СОФ Кънект“ се стреми да насърчава култура на безопасност, при която служителите на всички нива участват активно в поддържането и подобряването на безопасността на летището. Служителите се насърчават да докладват за опасности и инциденти без страх от наказание. Инцидентите, свързани с безопасността се анализират и разследват, а научените уроци се споделят в цялата организация, за да се предотврати възникването на подобни инциденти в бъдеще.

Програмата за сигурност на „СОФ Кънект“ е създадена за възпиране, откриване и реагиране на актове на незаконна намеса. Тя следва строги международни, европейски и национални регулаторни изисквания, включително тези, определени от ICAO и други органи на авиационната индустрия. Въведената програма е поверителна, тъй като съдържа чувствителна информация относно мерките за сигурност. За да гарантира постоянния успех на поддържането на високи нива на сигурност, „СОФ Кънект“ редовно проследява и докладва ключови индикатори. Като част от нашия ангажимент към сигурността, ние предоставяме годишен доклад на ГД ГВА (Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“) за състоянието на мерките за сигурност. Освен това поддържа прозрачност и отчетност чрез публично докладване на инциденти, демонстрирайки нашата отдаденост на безопасността и целостта на летищните операции.



Някои от нашите процедури за безопасност

- ▶ Система за управление на безопасността (СУБ)
- ▶ Правила за безопасност при движение по земята на територията на летище София
- ▶ Процедура за безопасност при наземно обслужване при неблагоприятни метеорологични условия
- ▶ Процедури за взаимодействие при използване на пространствата за оперативен престой и паркиране на превозни средства на летище София
- ▶ Ред за получаване на разрешение за управление на превозни средства
- ▶ Инstrukция за правилата за обезледяване на самолети
- ▶ Ред за използване на перона за дългосрочен престой на въздухоплавателни средства на летище София
- ▶ Процедура за взаимодействие между операторите при аварийна ситуация в процеса на обезледяване

Постижения

„СОФ Кънект“ направи значителни стъпки за подобряване на безопасността и сигурността на операциите на летището. През 2022 година е обявена нова поръчка за оборудване за проверка на регистриран багаж. Новата система ще поддържа процесите на проверка на пътниците и техния регистриран багаж при заминаване, включително откриване на забранени предмети и експлозиви, както и проверка на товари. Машините за проверка за откриване на експлозиви ще отговарят на стандарт 3.1 на ECAS, осигурявайки най-високо ниво на проверка за сигурност на пътниците и техния багаж.

Друго постижение е увеличаването на пътническия капацитет при проверката за сигурност. Въпреки че в някои от най-натоварените уикенди от годината през летището преминават над 1000 пътници на час, летище София поддържа кратко време за чекиране, проверка за сигурност и граничен контрол с общо време от около 11 минути. Това е отличен резултат и демонстрира ангажимента на „СОФ Кънект“ да осигури гладко и ефективно пътуване за пътниците.

Бъдеща перспектива

Като част от нашите планове, ние се стремим непрекъснато да подобряваме сигурността и безопасността чрез следните инициативи:

- Внедряване на нова система за обработка на багажа и подобряване на качеството на проверките за сигурност на регистрирания багаж, с по-висок капацитет и по-добро качество на услугата. Ще разширим процеса на сигурност, като добавим 11 ленти за проверка на ръчен багаж и инсталираме последно поколение рентгенови апарати на Терминал 2, което ще удвои капацитета за обра-

ботка на пътници, като същевременно поддържа най-високо ниво на сигурност.

- Поставяне на ограда за разделяне на страна „Земя“ и страна „Въздух“ в западната част на летището, където двете зони в рамките на новоустроените площи все още не са разделени с оградно съоръжение. Тази мярка има за цел да изпълни разпоредбите и изискванията на Закона за гражданското въздухоплаване и да гарантира сигурността и безопасността на ползвателите и служителите на летището.
- По отношение на авиационната безопасност, ние реновираме пътеките за рулиране и поставяме нова маркировка и знаци за организация на паркирането на въздухоплавателни средства на перона
- Разделяме зоните за пристигащи и заминаващи, за да спазим правилата на Шенген и да увеличим капацитета за проверка на пътниците, за да намалим транзитното време за пътниците.



Оперативна ефективност



Нашият подход

За да постигнем целите си за трансформация, ние се фокусираме върху две ключови области: увеличаване на приходите и намаляване на оперативните разходи. Това ще бъде постигнато чрез стратегически инвестиции, усилия за дигитализация и оптимизиране на нашите бизнес процеси. Ние се стремим да постигнем марж на EBITDA, който е в съответствие с най-добрите в класа си летища, което ще подобри общата ни рентабилност и ще подобри нашата конкурентоспособност. Това ще ни позволи да обслужваме по-добре нашите клиенти и заинтересовани страни.

„Финансовият екип играе критична роля в съгласуването на вземането на финансови решения, като се вземат предвид екологичните и социални аспекти на дейността ни. Ние работим в тясно сътрудничество с техническия и ESG екипа, за да подготвим анализи на разходите и ползите на инициативи за устойчивост, като например изграждането на фотоволтаична инсталация на летището или разработването на съоръжения за съхранение на устойчиво авиационно гориво.“

*Илия Кардашлиев,
Директор финансов контрол*

Обхванати области за оперативна ефективност според Програмата за стратегическа трансформация на „СОФ Кънект“

СТРУКТУРА И УПРАВЛЕНИЕ

- Ясна отчетност за изпълнението
- Бързо вземане на решения

ПРОЦЕСИ

- Гъвкав начин на работа
- Ясна отчетност

ДИГИТАЛИЗАЦИЯ

- Дигитални инструменти за вътрешни и външни потребители и партньори
- Безконтактно пътуване

ПАРТНЬОРИ И РЕСУРСИ

- Комбинация от възможности от вътрешни ресурси и външни партньори

Постижения

Нашият ангажимент за постигане на оперативна ефективност е очевиден във всеки аспект от нашите операции, от начина, по който работим, до организацията на процесите ни и структурните подобрения в нашите дейности.

- ▶ Стремим се да подобрим фирмената ни структура, управлението и работните процеси, както е описано подробно в раздел [Управление](#).
- ▶ Нашият подход към дигитализацията на вътрешните процеси и услуги е ясно очертан в Генералния ни план за ИКТ, както е описано в раздела [Технологии и иновации](#). Осъзнаваме, че дигитализацията е критичен компонент на оперативната ефективност и сме посветени на използването на технологии за подобряване на нашите процеси и услуги.
- ▶ Също така вярваме, че ефективната комуникация и споделянето на ресурси е от съществено значение за съвместната работа и постигането на нашите цели за оперативна ефективност. Ето защо се ангажираме да насърчаваме силни, прозрачни и взаимноизгодни отношения с всички наши партньори, което е съществена част от нашата цялостна стратегия.

Бъдеща перспектива

Ще продължим да се фокусираме върху разработването на ясни структури за управление, възприемането на по-динамичен начин на работа и дигитализиране на нашите процеси. Това ще ни позволи да рационализираме нашите операции, да намалим разходите и да подобрим клиентското преживяване. Също така смятаме, че постигането на по-висока ефективност изисква комбинация от възможности, така че ще продължим да проучваме нови партньорства и иновативни технологии. Чрез непрекъснато подобряване на нашата оперативна ефективност, можем да изградим устойчиво и процъфтяващо летище, което е от полза за нашите клиенти, партньори и по-широката общност.

Приходи (милиони евро)



Разходи (милиони евро)



Технологии и иновации



Нашият подход

Като летище технологиите и иновациите са от съществено значение за способността ни да поддържаме оперативна готовност. Ние разчитаме на инфраструктурата за информационни и комуникационни технологии (ИКТ), за да поддържаме нашите ежедневни операции. Критичните системи, които са от съществено значение за гарантиране на безопасността и сигурността на нашите пътници, служители и активи, зависят от тази инфраструктура. Ангажираме се да инвестираме и поддържаме най-съвременни технологии и иновативни решения, за да гарантираме непрекъснатото и надеждно функциониране на нашите операции. Разработването на Генерален план за ИКТ служи като наш стратегически план за бъдещи ИКТ инициативи. Той очертава нашата планирана пътна карта и инвестиции в ИКТ, които наблюдаваме отблизо и изпълняваме, за да гарантираме успешно изпълнение. Дадохме приоритет на текущата поддръжка на ИКТ, за да осигурим оптимална функционалност на нашата технологична инфраструктура. Също така сме фокусирани върху подобряването на управлението на ИКТ складове, за да гарантираме навременната наличност на необходимото оборудване и ресурси в подкрепа на нашите планирани технологични и иновационни проекти.

Постижения

С успешното одобрение на нашия Генерален план за ИКТ и инвестициите през 2022 година имаме здрава основа за нашите инициативи за дигитална трансформация. Една такава инициатива е нашият „Проект за дигитално летище“, който води до подобрени или заменени ИТ системи и услуги с минимален риск. В рамките на тази инициатива в момента създаваме солидна основа за дигитализация на нашата бизнес област. Това включва разработването на дигитална опорна инфраструктура, трансформирането на нашите административни и бизнес системи, за да поддържаме нашите търговски нужди и желани резултати, както и създаването на възможности за бизнес разузнаване и платформа за подкрепа на дигиталните стремежи. Успяхме да подменим всички сървъри, лаптопи, настолни компютри и монитори, да подобрим нашите Wi-Fi възможности, както и да създадем нов уебсайт и да внедрим технологията за лицево разпознаване при паспортен контрол.

Бъдеща перспектива

Искаме да постигнем оперативност на нашата система при 99,9%, като смекчаваме рисковете за киберсигурността, за да избегнем повреди и изтичания, и поддържаме нашите системи, за да гарантираме, че ще продължат да функционират оптимално през 2023 година и след това. Гледайки напред, имаме няколко възвущащи инициативи в процес на подготовка:

- ▶ В процес сме на внедряване на Система за управление на летището и вътрешни ERP системи за подобряване на капацитета на летището и оптимизиране на приходите.
- ▶ Планираме да приложим инициативи за безпроблемно пътуване, които използват биометрични

данни, включително интелигентни тоалетни и оперативни анализи за пътническите потоци. Освен това ще подобрим нашите B2C предложения, включително чек ин, Wi-Fi, електронни порти и информационни павилиони.

- ▶ Планираме да внедрим автоматичен паспортен контрол и да разширим нашите гишета за чекиране, за да оптимизираме обработката на пътниците.
- ▶ Ще гарантираме, че нашите екрани са удобни за клиента, удобни и лесни за навигация, което позволява на пътниците лесно да намират информацията, от която се нуждаят, докато са на летището.



На пистата за напълно дигитално летище

ИТ еволюция

Програми за подпомагане на бизнес целите

Краткосрочен план (2022-2023 г.)

План за ИТ трансформация

- ▶ Подобряване или подмяна на всички необходими летищни ИТ системи и услуги с минимален риск
- ▶ Създаване основа за дигитализация на бизнес домейна на „СОФ Кънект“ за преход
- ▶ Дигитална опорна инфраструктура

Средносрочен план (2023-2025 г.)

- ▶ Трансформация на нашата администрация и бизнес система за подпомагане на търговските нужди на организацията и желаните резултати
- ▶ Създаване на възможности за бизнес разузнаване и платформа за подкрепа на дигиталните ни стремежи
- ▶ Съответствие с нормативните изисквания

По-дългосрочен план (2025-2026 г.)

ИТ дигитализация

- ▶ Програми за предоставяне на ключови ИТ подобрения в съответствие с целите на летището за 2024 г. (обновяване на T2)
- ▶ Основна трансформация на системите за поддръжка на оперативно съвършенство
- ▶ Основна трансформация на системите за поддръжка на обработка на пътници
- ▶ Здрава и надеждна инфраструктура и платформи
- ▶ Минимални и разбираеми рискове
- ▶ Анализ на ползите за бизнеса

Социо- икономическо въздействие



8 СИГУРНА РАБОТА И
ИКОНОМИЧЕСКИ
РАСТЕЖ



10 НАМАЛЯВАНЕ
НА НЕРАВЕНСТВАТА

Нашият подход

В „СОФ Кънект“ нашата визия е да се утвърдим като 5-звездно регионално летище, активно подкрепящо местното и социално-икономическото развитие чрез създаване на бизнес възможности и работни места и насърчаване на туризма в региона.

Наясно сме със значителното въздействие, което оперирането на едно летище оказва върху обществото и качеството на живот. То подобрява свързаността за гражданите и отваря врати за местните общности. Чрез нашата програма за стратегическа трансформация ние целенасочено интегрираме град София в нашите операции, оказвайки положително въздействие върху местното развитие от различни гледни точки. Този подход е в съответствие с уникалната способност на летищата да генерират по-широки икономически дейности, като увеличена търговия, инвестиции и производителност, които оказват положително влияние върху националните икономически резултати.

„Летището е много повече от писта и терминали. Всичко, което правим, за да разширим мрежата от полети и да популяризираме България като чудесно място за бизнес и отдых, създава икономически и социален принос към обществото. Новите дестинации водят повече пътници и наличието им тук помага на българската икономика. Ние разбираме, че носим и социална отговорност към общността и правим бизнес с мисъл за това.“

Росен Бъчваров,
Директор връзки с институциите и комуникации

Програмата за стратегическа трансформация за превръщане на летище София в:

Платформа за нов бизнес

- Увеличаване на пътническия трафик -> увеличаване на търсенето на стоки и услуги
- Търговска дейност и развитие на недвижими имоти -> въздействие върху растежа на бизнеса
- Подобрена свързаност -> привличане на преки чуждестранни инвестиции

Създател на работни места и нови възможности

- Нови възможности за работа -> полза за общността
- Кариерно развитие -> привличане на местни таланти
- Поддържаща екосистема за нови бизнеси -> подобряване на благосъстоянието на общността

Стимулатор за превръщане на София в интелигентен град

- Партньорство с града -> подобряване на взаимовръзките и информационния поток
- Отворена платформа за споделяне на информация (напр. свързаност на трафика, планиране на капацитет)
- Подобряване на пътническото преживяване и осигуряване на удобен транспорт

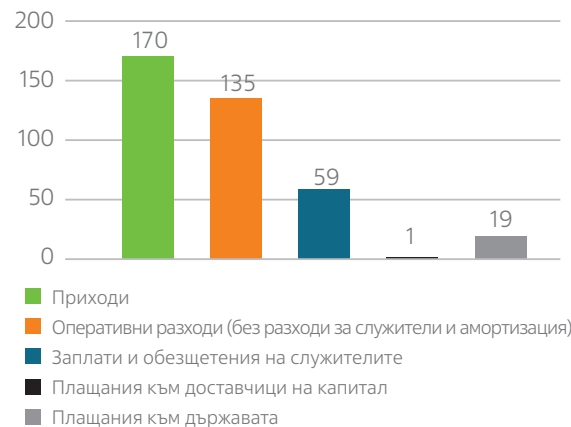
Achievements

„СОФ Кънект“ наема пряко 1458 души и ангажира много други индиректно чрез аутсорсинг и подизпълнители. В допълнение към създаването на възможности за заетост, летище София позволява развитие на бизнеси като ресторанти, кафенета и магазини, които не само осигуряват работа, но и привличат чуждестранни туристи, което е източник на приходи за региона. Увеличаването на трафика на летището също има значително пряко икономическо въздействие върху местната икономика чрез създаването на нови работни места и увеличаване на приходите. Това е разгледано по-подробно в раздела [Увеличение на трафика и разширение на дейността](#), където се обсъжда увеличаването на пътниците и свързаността на дестинациите. Ние даваме приоритет на стратегическото разпределение на ресурсите, което включва капиталови разходи, компенсация на служителите, държавни плащания и плащания на доставчици на капитал (Фигура 6).

Според проучване, проведено от Airport Council International (ACI) ³, приблизително 1 работно място се създава на всеки 1 000 допълнителни пътници. Това означава, че Летище София генерира над 5 700 работни места при текущия брой пътници. Важно е да се отбележи, че това изчисление взема предвид пряката заетост в екосистемата на летището, включително лица, наети от летището, персонал на авиокомпаниите, служители на търговията на дребно и обслужването в терминала, персонал по сигурността на летището, митнически и имиграционни служители, работници в наземния транспорт, специалисти по самолетна поддръжка, персонал по наземно обслужване и ръководители на въздушно движение.

3. Източник: Airport Council International: The impact of an airport (2015)

Генерирана и разпределена пряка икономическа стойност през 2022 г. (млн. лв.)



Фигура 6. Пряка икономическа стойност, генерирана и разпределена през 2022 година

ПРЯКО ИКОНОМИЧЕСКО ВЪЗДЕЙСТВИЕ

На летището:

- **Пряка заетост**
- **Екосистема** на летището (напр. авиокомпани, услуги за наземно обслужване, търговци на дребно, хранене и др.)

CAPEX: Работни места, генерирани от строителството на летището

Извън летището: работни места, генерирани в София от увеличения пътнически трафик (туризъм, сектор храни и напитки и др.)

Бъдеща перспектива:

Нашата цел е да допринесем за дългосрочен икономически растеж чрез увеличаване на брутния вътрешен продукт (БВП) на глава от населението с 0,8%. Това въздействие ще се дължи на очакваното нарастване на трафика и подобрената свързаност, улеснени от „СОФ Кънект“ и развитието на управлението на въздушното движение до 2026 година. Тази прогноза е в съответствие с твърденията на неотдавнашния [Доклад за въздушната свързаност](#) от Международната асоциация за въздушен транспорт (IATA), който заявява, че 10% увеличение на свързаността води до 0,5% увеличение на дългосрочния БВП на глава от населението. Освен това проучвания, проведени от IATA, Международната организация за гражданска авиация (ICAO) и глобалните летищни доклади демонстрират взаимовръзката между прякото икономическо въздействие (чрез създаване на работни места на летището) и непрякото икономическо въздействие (чрез увеличение на похарчените средства и последващ растеж на БВП) в региона.

НЕПРЯКО ИКОНОМИЧЕСКО ВЪЗДЕЙСТВИЕ

Похарчени средства от служители на екосистемата (за стоки, услуги и данъци)

Похарчени средства от създадените работни места, генерирани от CAPEX (за стоки, услуги и данъци)

Похарчени средства от пътниците на авиокомпаниите, посещаващи региона (ресторанти, хотели, магазини и др.)

Управление и развитие на талантите



Нашият подход

Трансформираме „СОФ Кънект“ като цяло и това неотменно поставя фокус върху нашите хора. Вярваме, че разгръщането на техния потенциал е от решаващо значение за дългосрочния ни успех. Нашата [Социална политика и Политика по човешки ресурси](#) отразява това убеждение чрез всеобхватни принципи, които осигуряват последователна подкрепа за нашите служители.

Постижения

За да улесним трансформацията ни, ние преконфигурирахме организационната си структура и съгласувахме целите на екипа си с новия си бизнес модел. По време на този период на организационна ревизия претърпяхме голямо текучество, тъй като възложихме определени летищни дейности на външни изпълнители, наехме нови таланти за новосъздадени подразделения и функции и привлякохме опитен висш мениджмънт, чиито познания са безценни по пътя ни като частна компания.

Първоначално коригирахме вътрешните процеси, за да подкрепим служители и екипи с подходящи перспективи за растеж. Впоследствие стартирахме трансформационно начинание за подобряване на практиките за управление на човешките ресурси на летище София. Това включи оптимизиране на нашите вътрешни структури за човешки ресурси, усъвършенстване на процесите и възлагане на определени дейности на външни изпълнители за постигане на по-голяма ефективност.

Предоставяме на хората си възможности, които са в съответствие с техните цели за развитие. В до-

пълнение към задължителните обучения, през 2022 година проведохме различни допълнителни форуми, насочени към професионалното развитие. Те включват обучение за средно ръководство „Управление на промяната“ и обучение за обслужване на клиенти, специално предназначено за оперативния персонал.

Трансформация в управлението на хора: какво започнахме да правим?

- ▶ Редизайн на работни позиции
- ▶ Внасяне на нови компетенции в екипите
- ▶ Изграждане на необходимите умения и компетенции и развитие на хора
- ▶ Обвързване на заплащането с представянето
- ▶ Внедрени нови фирмени практики с фокус върху хората
- ▶ Поддържане на социален диалог

Акценти

При преминаването ни към нов бизнес модел през 2022 г. общият брой на служителите намаля с 30 %, а броят на служителите на ръководни длъжности се понижи с почти 80 %

Както броят на напусналите организацията, така и наетите служители са се увеличили повече от три пъти в сравнение с 2021 г.

Жените представляват 35% от общата работна сила и 27% от служителите на ръководни позиции

0 случая на дискриминация през 2022 г.

Общо 8 500 часа проведени обучения за 2022 година. По 5 учебни часа на служител.

Обучения по Етичния кодекс и Стратегическия план на „СОФ Кънект“ – за всички служители

Обучение “Обслужване на клиенти” – за оперативен персонал

Обучение “Управление на промяната” – за среден мениджмънт

Стратегически семинари за мениджърския екип на „СОФ Кънект“

Задължителни обучения по:

- ▶ авиационна сигурност
- ▶ работа с оборудването
- ▶ въвеждащи обучения относно политики, процедури и др.

Бъдеща перспектива

В момента прилагаме годишен преглед на ефективността, за да затворим цикъла на развитие на хората. Освен това, се ангажираме да подобрим управленските и лидерски умения на хората ни с потенциал. Планираме да засилим сплотеността и капацитета на нашите екипи, като опосредстваме по-ефективното сътрудничество.



Здраве и безопасност на работното място



Нашият подход

Безопасността на нашите хора винаги е на първо място. Висшето ръководство на „СОФ Кънект“ признава социалното, етично и икономическо значение на безопасната работна среда и се фокусира върху приоритизирането на здравето и безопасността при работа във всички корпоративни дейности и процеси. Този ангажимент е внедрен в нашата [Политика по здраве и безопасност при работа](#) въз основа на четири ръководни принципа, включващи здравето и безопасността като неразделна част от философията на управление:

Превантивност

- ▶ Мерки преди настъпване на трудови злополуки.

Ефикасност

- ▶ Разработване на програми, процеси и методи за идентифициране на рискове и предприемане на адекватни мерки за предпазване на работниците

Интегрирани дейности

- ▶ Интегрирани дейности по безопасност и здраве при работа за предотвратяване на злополуки и опазване на околната среда

Проактивност и съпричасност

- ▶ Проактивност и съпричасност на работниците на всички нива

Постижения

Въведохме политика за здравословни и безопасни условия на труд, в съответствие с ISO 45001:2018, която беше сертифицирана през 2022 година. Вътрешно тя е интегрирана като Система за управление на безопасността, която обхваща правила, принципи на работа, непрекъснат мониторинг и оценки. Системата има за цел проактивно намаляване на рисковете, преди те да доведат до инциденти или авиационни произшествия. Тя установява организационна структура за управление на безопасността, която е подходяща за размера на летището, неговия оператор и естеството на операциите. Нашата система се придържа към Регламент (ЕС) 139/2014, Правилата за лесен достъп на Европейската агенция за авиационна безопасност (EASA) и Ръководството за управление на безопасността на Международната организация за гражданска авиация (ICAO). Чрез нея можем да идентифицираме опасностите, да прилагаме действия за смекчаване на рисковете за безопасността, да наблюдаваме ефективността на безопасността и непрекъснато да подобряваме безопасността. Рамката включва дейности като политика и цели за безопасност, управление на риска, осигуряване и насърчаване на безопасността.

„СОФ Кънект“ е акредитиран като безопасна за здравето среда от Международния съвет на летищата (ACI) по Програма за здравна акредитация на летищата (АНА). Спазваме всички системи за безопасност, в съответствие с добрите практики и стандарти в сектора както за нашите служители, така и за работниците на нашите партньори подизпълнители. Периодично издаваме бюлетини за безопасност за всички работещи на територията на летище София, които разпространяваме по имейл или поставяме на информационни табла на видно място.

Задължителните обучения по сигурност и безопасност се провеждат от Авиационния учебен център и обхващат авиационната сигурност (въз основа на

Националната програма за обучение и сертифициране по сигурността в гражданското въздухоплаване) и операциите на техническите и наземните служби. За определени позиции първоначалното обучение е последвано от допълнителни курсове или задължителни сертификати преди служителите да започнат самостоятелно да изпълняват служебните си задължения.

Щастливи сме да отбележим, че през 2022 година никой от нашите служители не е претърпял трудови злополуки с тежки последици или фатални инциденти. За съжаление, регистрирахме 1 трудова злополука с тежки последици за външен изпълнител, което ни накара да обмислим задълбочено нашите практики за възлагане на поръчки и изисквания към външни компании, работещи на летището.

Бъдеща перспектива

Ще продължим да осигуряваме безопасни условия на труд и среда, в която хората ни могат да се грижат за своето физическо и психическо здраве



Човешки права и сигурност



Нашият подход

Човешките права са универсални и присъщи на всички индивиди, просто защото са човешки същества. Като компания, ние се ангажираме да създадем среда, в която всеки се чувства сигурен и уважаван, свободен от заплахи. Стремим се да развиваме работна среда, в която се насърчава откритата комуникация и в която всички можем да се развиваме заедно.

Човешките права на служителите са отразени в политиките на „СОФ Кънект“ и са подкрепени от широк набор от разпоредби, произтичащи от европейското и националното законодателство, както и доброволни рамки като Целите на ООН за устойчиво развитие и Глобалната инициатива за отчитане. Прилагаме ключови принципи в нашата [Социална политика и Политика по човешки ресурси](#) за подкрепа на култура на доверие, прозрачност, справедливост, приобщаване и зачитане на човешките права. Подкрепяме развитието с нашите споделени ценности, както е описано в нашия [Етичен кодекс](#) и нашите вътрешни политики и процедури.

Постижения

През 2022 година се случиха множество промени и подобрения в процесите на управление на хората и

„В „СОФ Кънект“ имаме среда, в която хората процъфтяват. Фокусът ни е върху съвместната работа, постигането на нашите цели и развиването на компетенции, които са в съответствие с нашите ценности. Даваме приоритет на теми като личностно развитие и създаване на положително работно място. В такава среда зачитането на човешките права е присъщо и се поддържа без усилие.“

Анелия Димова,
Главен директор човешки ресурси

ангажиране на служители на летище София. „СОФ Кънект“ разработи и подобри своята Социална политика и Политика по човешки ресурси за ефективно прилагане на ценностите на компанията във всички работни процеси.

Успоредно с това беше проведена разяснителна кампания сред служителите, за да ги запознаем с принципите в нашия Етичен кодекс. Създадохме и вътрешна оперативна структура за набиране на персонал и подобряване на представянето, която напредва успешно. Освен това беше създадена вътрешна интранет система за споделяне на информация относно политиките и процедурите на „СОФ Кънект“, свързани с работното поведение и представяне.

Имаме удоволствието да съобщим, че колективните

трудови договори обхващат значителна част от нашата работна сила, като 81% от нашите служители се възползват от тези споразумения, гарантирайки честни и справедливи практики в нашата организация.

Бъдеща перспектива

Ще организираме обучителни сесии, за да подготвим служителите и ръководството на принципите, описани в нашата Социална политика и Политика по човешки ресурси, като насърчаваме ефективни канали за обратна връзка. Освен това, в съответствие с Етичния кодекс, „СОФ Кънект“ в момента създава нова оперативна структура, която да наблюдава координацията на системата за обработка на доклади и адресиране на неправомерно поведение, в съответствие със Закона за защита на лицата, подаващи сигнали.

Декарбонизация и промени в климата



Нашият подход

В съответствие със значимостта на декарбонизацията за всички ни, разработихме [Политика по околна среда](#) и [Политика за енергийна ефективност и управление на емисиите на парникови газове](#). Заделили сме 2,2% от нашия инвестиционен бюджет за 2023 година за околна среда, безопасност на живота и устойчивост. Ние активно участваме в съвместно управление на въздействието върху околната среда (СУВОС) с други български граждански летища, Bulgaria Air, Българска гражданска въздухоплавателна администрация и регионални заинтересовани страни, за да увеличим максимално положителното си въздействие върху околната среда.

Екологична и социална система за управление (ESMS)

Като част от нашата Интегрирана система за управление (IMS), разработихме Система за екологично и социално управление, базирана на политиките на „СОФ Кънект“ и в съответствие с

общите изисквания на стандартите ISO 14001 и ISO 45001, и насоките на Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР).

ESMS се състои от 9 основни компонента:

- ▶ Политики
- ▶ Идентифициране на рисковете и въздействията
- ▶ Програми за управление и планове за действие
- ▶ Организационен капацитет и компетентност
- ▶ Готовност за реагиране при извънредни ситуации
- ▶ Ангажираност на заинтересованите страни
- ▶ Механизми за външна комуникация и жалби
- ▶ Текущо докладване до съседните общности
- ▶ Мониторинг и преглед

„СОФ Кънект“ е млада компания и бихме могли да кажем, че София е устойчиво управлявано летище, само след като всеки служител е въвел ESG изискванията в ежедневните си дейности и отговорният бизнес се е превърнал в духа на нашата компания. Това е пътуване, което предприемаме заедно с нашите колеги, нашите партньори на летището, нашата общност и нашите подизпълнители и доставчици.“

Антоанета Стоянова,
Директор устойчиво развитие (ESG)

Ние извършваме периодични оценки на нашите ESMS процеси чрез вътрешни одити, за да гарантираме регулаторно съответствие. Всички открити несъответствия се адресират незабавно с коригиращи мерки. Нашето ръководство извършва годишни прегледи на ESMS, като анализира и оценява нейната ефективност и идентифицира области за подобрене, за да взема информирани решения.

По време на процеса на планиране вземаме предвид промените в законодателството, изискванията на клиентите и политиките на „СОФ Кънект“. Също така прилагаме план за мониторинг на ESMS за справяне с въздействията ни върху околната среда.

Декарбонизацията на „СОФ Кънект“ е от решаващо значение за гарантиране на успешното бъдеще на компанията. Нашите ключови действия в това отношение включват:

- 1 Декарбонизиране на автопарка и подобряване на енергийната ефективност на съоръженията, за да се намалят преките емисии на летището.
- 2 Увеличаване на енергийния ресурс с възобновяеми източници, осигуряване на независимо производство и устойчиво гориво за летището и авиокомпаниите.
- 3 Сътрудничество с партньори и доставчици за насърчаване на устойчиви решения от компаниите в по-широката екосистема.

Относно тези области на действие „СОФ Кънект“ си постави две амбициозни цели:



Цел за опазване на околната среда до 2026 г.

Намаляване на собствените емисии на парникови газове с 28% (като се има предвид 2019 г. като базова година) до 2026 г. и насърчаване на намаляването на парниковите газове в по-широката екосистема на летището.



Дългосрочна цел за опазване на околната среда

Постигане на климатично неутрални операции на всички летищни компании и оператори до 2036 г. с 15% въглеродни компенсации и до 2050 г. без закупуване на въглеродни компенсации.

Стратегическата трансформация на „СОФ Кънект“ се ръководи от пет основни стълба, един от които е „ESG еволюция“, обхващащ следните цели:

- ▶ Намаляване на емисиите, генерирани от „СОФ Кънект“ чрез енергийна ефективност и преход към по-чисти енергийни източници.
- ▶ Увеличаване на усилията за намаляване на отпадъците и рециклиране, както и оптимизиране на потреблението на вода.
- ▶ Прилагане на социални политики, насочени към равни възможности и справедливи условия на труд.
- ▶ Увеличаване на интегрирането на ESG в цялата екосистема на летището.



„Най-вълнуващо е да видим, че летище София напълно въплъщава лидерската си позиция в управлението на екологичните и социални проблеми и сериозно се справя с предизвикателствата, свързани с изменението на климата, с действащ и амбициозен план за действие.“

Жинет Бордуа,
Ръководител ESG и устойчивост в Меридиам

Акценти

Емисиите от обхват 1 и 2 на пътник спаднаха с почти 50% до 1,69 kgCO₂e/PAX, тъй като пътническият поток се увеличи значително в сравнение с 2021 г., почти достигайки нивата отпреди пандемията.

Намалихме количеството общи неопасни отпадъци с близо 10% спрямо миналата година.

Програма за въглеродна акредитация на летището

От 2016 година летище София се присъедини към Програмата за въглеродна акредитация на летищата (ACA) на ACI EUROPE, международния стандарт за управление на емисиите на парникови газове и енергийна ефективност в летищната индустрия. През май 2022 година „СОФ Кънект“ получи акредитация ACA ниво 3 („Оптимизация“). Съгласно изискванията на ACI сме подготвили План за управление на въглеродните емисии и План за ангажиране на заинтересованите страни.

План за управление на въглеродните емисии

През 2022 година „СОФ Кънект“ разработи второто издание на Плана за управление на въглеродните емисии на летище София, очертаващ стратегическата посока на управление на въглеродните емисии от януари 2021 година до декември 2023 година. Планът е приведен в съответствие с Протокола за парникови газове (GHGP) за обхват 1 (преки въглеродни емисии) и обхват 2 (непреки емисии, свързани с потреблението на електроенергия), както и GHGP за летищата и Ръководството на ACI. Планът има за цел да демонстрира усилията на летището за намаляване на емисиите на парникови газове, в съответствие с поставените цели и с приетата политика за екологична и енергийна ефективност и управление на емисиите на парникови газове. Той включва цели за подобряване на въглеродния отпечатък, конкретни инициативи, мерки и стратегия за изпълнение за постигане на поставените цели.

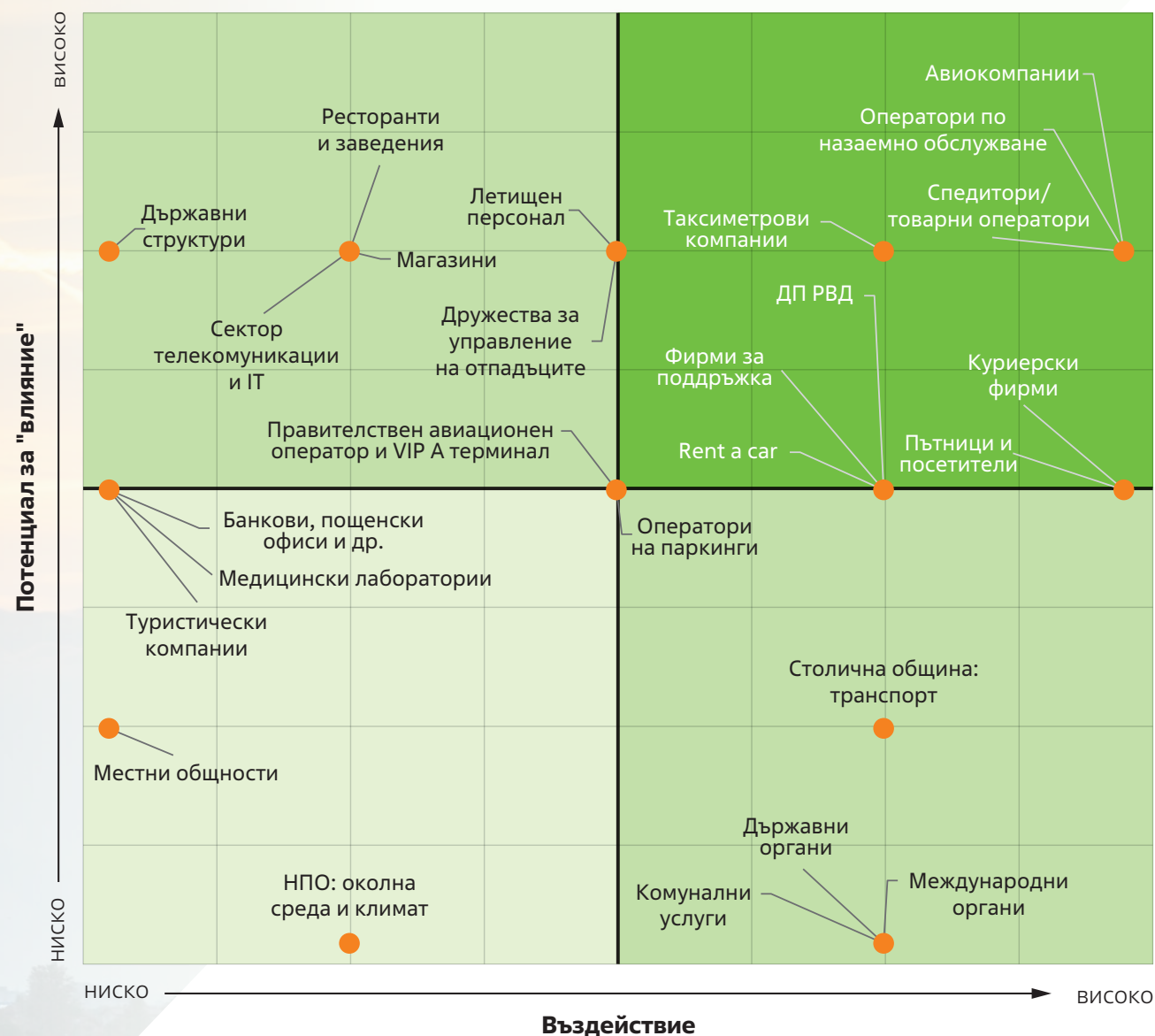
План за ангажиране на заинтересованите страни по темата за намаляване на емисиите

През 2022 година летище София разработи План за ангажиране на заинтересованите страни (SEP) (2022-2024), който е в съответствие с Плана за управление на въглеродните емисии (CMP) на „СОФ Кънект“ за периода 2021-2023 година. SEP осигурява идентифициране, категоризиране и приоритизиране на всички съответни заинтересовани страни към Обхват 3, като очертава как летището планира да се ангажира с тях, за да постигне целите за намаляване на емисиите. Планът включва конкретни мерки, времева рамка, отговорности и показатели за резултатите за измерване на усилията за управление на емисиите. Беше проведен анализ на заинтересованите страни, за да се оцени тяхното въздействие и влияние, което доведе до целенасочени действия, фокусирани върху приоритетни групи А и Б. Ангажиментите на „СОФ Кънект“ към неговите заинтересовани страни са описани в [Етичния кодекс](#) на компанията.



Матрица на заинтересованите страни

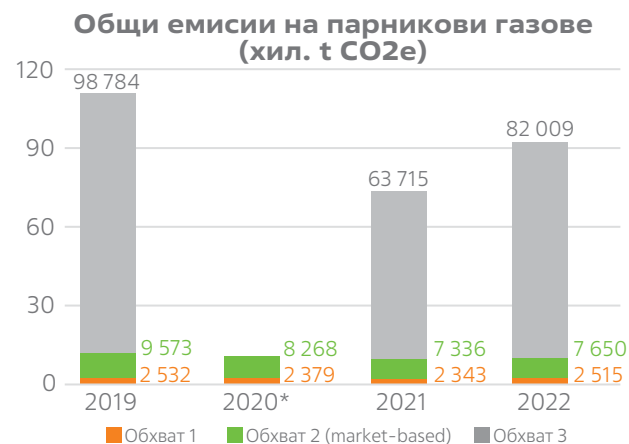
по въздействие върху въглеродните емисии и потенциалното влияние, което „СОФ Кънект“ има върху тях



Инвентаризация на парникови газове

Като част от внедрената Интегрирана система за управление, в съответствие с ISO 14001:2015, летище София въведе процедура за инвентаризация на емисиите на въглероден диоксид от 2015 година. Процедурата очертава отговорностите на съответните структурни звена на дружеството, обхвата на емисиите и метода на изчисление. В момента актуализираме нашата вътрешна процедура за извършване на инвентаризацията на парникови газове.

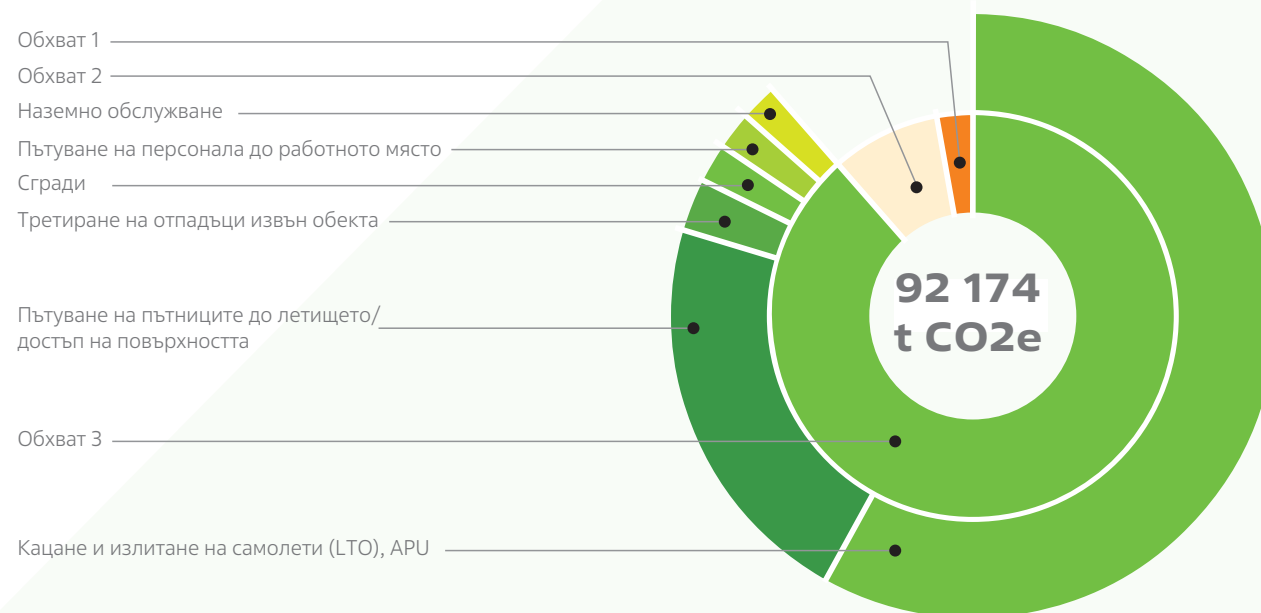
Мониторингът ни има за фокус въздействието на „СОФ Кънект“ върху околната среда, включително преки (обхват 1 и 2) и непреки (обхват 3) емисии от оперативни дейности на летище София. Напредъкът в намаляването на емисиите се измерва спрямо базовата 2019 година, като обемът на пътниците е важен фактор. Вследствие на това наблюдаваме намаляване на емисиите през 2021 година и увеличение през 2022 година, въпреки че емисиите са по-ниски от нивата преди пандемията от 2019 година поради намалените пътнически потоци (Фигура 7).



Фигура 7. Общо обхват 1, 2 и 3 емисии от 2019 година насам – нашата базова година за декарбонизация

През 2022 година емисиите от обхват 3 на „СОФ Кънект“ се приписват основно на цикъла на кацане и излитане (LTO) на самолети, спомагателния енергиен агрегат (APU), както и емисии, генерирани от пътници по време на пътуването им до и от летището⁴. Заедно тези източници представляват приблизително 85% от общите емисии от обхват 3 през 2022 година (Фигура 8).

Инвентаризация на парникови газове за 2022 година (t CO₂e)



Фигура 8. Инвентаризация на емисиите на парникови газове на „СОФ Кънект“ за 2022 година по обхват и категория.

4. Започвайки от 2022 година, ние актуализирахме нашата методология за изчисляване на емисиите от пътуванията на пътници до и от летището. Тази година използвахме ACI въпросник, докато преди това работихме с нашето собствено проучване.

* Поради сериозното въздействие на пандемията от COVID-19 върху авиационната индустрия, данни за емисиите от обхват 3 за 2020 година не бяха събрани.

Постижения

Присъединихме се към „Декларацията от Тулуза“, която бележи нова глава в стремежа на Европа към нулеви нетни емисии в авиацията до 2050 година, като първата публично-частна инициатива, подкрепяща сектора в неговия преход. „СОФ Кънект“ стана част от Aviation Alliance Fit for 55, който, заедно с други големи летища като Схипхол, Виена и Рим, се застъпва за това Европа да стане глобален лидер в декарбонизирането на авиацията, като същевременно поддържа свързаността и конкурентоспособността на сектора.



**Aviation
Alliance**
Fit for 55

Нашите постижения в ESG през 2022 година

- ▶ Създадохме работещо ESG звено в организацията
- ▶ Разработихме Пътна карта за устойчивост на „СОФ Кънект“
- ▶ Постигнахме ниво 3 „Оптимизация“ по Airport Carbon Accreditation
- ▶ Създадохме първия си Доклад с ключови данни за устойчиво развитие
- ▶ Идентифицирахме ключови индикатори за устойчивост
- ▶ Разработихме стратегия за декарбонизация



Бъдеща перспектива

„СОФ Кънект“ е наясно, че трябва да се извърви дълъг път към целта за нетни нулеви емисии и очакваме с нетърпение тези промени. В момента сме постигнали ниво 3 на програмата АСА и целта ни е да достигнем акредитация за ниво 4 „Трансформация“ до 2026 година, като ангажираме заинтересованите страни и приложим стратегии за намаляване на емисиите на парникови газове и подобряване на енергийната ефективност.

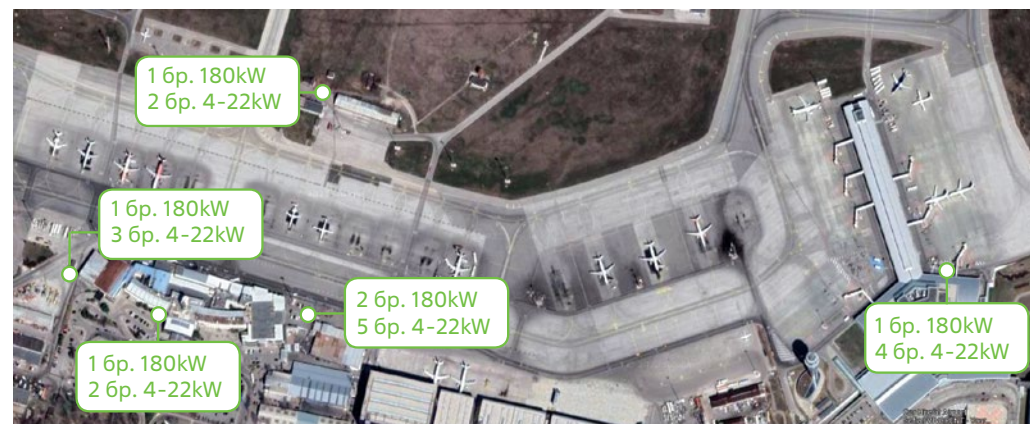
Нашите ESG ангажименти за 2023 година

- ▶ Поставени цели за екологични и социални ключови индикатори
- ▶ Изграден IMS екип – обучени вътрешни одитори и представители, отговорни за различни звена
- ▶ Стартиране на проекти за намаляване на CO2 емисиите
- ▶ Електрифициране на автопарка
- ▶ Въвеждане на SAF
- ▶ Разработен план за устойчива мобилност



Електрификация на автомобилния парк

Летище София планира да замени всички свои превозни средства с климатично неутрални или да използва въглероднеутрално гориво, когато електрически превозни средства не са налични или ефективни. Ще бъде създадена инфраструктура за зареждане, която да подпомогне замяната на превозни средства с двигатели с вътрешно горене с електрически. Бяха избрани четири места въз основа на оперативните изисквания, възможността за строителството, наличието на електрическа енергия и нуждите на потребителите. Вече закупихме 34 електрически/ хибридни превозни средства, които ще бъдат налични през 2023 година. Нашият план включва също инсталирането на 22 станции за зареждане (16 AC и 6 DC), като DC станциите са оборудвани за зареждане на два автомобила едновременно.



Предложение за местоположение на зарядни станции:

- DC 180kW (2x90kW) - 6 бр.
- AC 4-22kW - 16 бр.



Устойчиво строителство



Нашият подход

Летище София дава приоритет на оптималната функционалност на сервизното оборудване и непрекъснатото развитие на инфраструктурата, включваща иновативни технологии.

На всеки пет години се създава план за развитие, от който зависят подобренията, които въвеждаме. Настоящият план включва обновяване на паркинги и инсталиране на фотоволтаични системи за производство на възобновяема енергия. Терминал 2 ще бъде обновен, включвайки нова система за багаж, гишета за самочекиране и напредък в мерките за противопожарна безопасност.

Постижения

Започнахме енергийни оценки (одити) на сградите на терминала, за да подобрим енергийната ефективност и да удължим живота на съоръжението. Наблюдаваме компоненти и устройства, като например климатици, и проследяваме консумацията на енергия за оптимизации, базирани на данни. Тези мерки имат за цел да сведат до минимум нашия отпечатък върху околната среда и да насърчат устойчивата дейност на летище София.

Бъдеща перспектива

Нашият фокус върху устойчивото развитие на терминалните съоръжения включва системи за автоматизация и интелигентно управление за подобряване на енергийната ефективност. Ще прилагаме инициативи, насочени към намаляване на емисиите на CO₂, като оптимизиране на охладителните системи в центровете за данни и инсталиране на фотоволтаични системи и LED осветление. Разработваме план за устойчива мобилност с електрически превозни средства, станции за зареждане и проучваме нисковъглеродни транспортни възможности. До 2023 година ще въведем 34 електрически/хибридни превозни средства. Работейки за сертифициране по BREEAM, ние отговаряме на строги екологични стандарти. Въпреки предизвикателствата, ние сме решени да инвестираме усилия за планирани оптимизации, като същевременно поддържаеме нормални операции.



Качество на въздуха и шумово замърсяване



Нашият подход

Ние сме отговорни за информирането на обществеността относно шума от самолетите по време на излитане и кацане на нашето летище. Важно е обаче да се отбележи, че нямаме контрол върху маршрутите на самолетите, тъй като това е под юрисдикцията на ръководството на въздушното движение (ДП РВД) и авиокомпаниите. Нашата роля е да проследяваме и адресираме проблемите, свързани с шума, и да поддържаме комуникация със заинтересованите страни. Ангажирани сме да предоставяме навременна информация и да получаваме обратна връзка от обществеността.

Постижения

Разработихме план за управление на шума в съответствие с националното и европейското законодателство и с добрата индустриална практика на ICAO. Планът се основава на стратегическата карта за шум, публично достъпна на нашия уебсайт. Публикувахме и [месечни доклади за мониторинг на шума](#) от 24/7 измервания на шума, отговарящи на съответните стандарти според времето на деня (24 часа, ден, вечер или нощ).

Създадохме механизъм подаване на жалби, свързани с шума. Въпреки че комуникацията с членове на обществеността в засегнатите от шума райони понякога е предизвикателство, ние се ангажираме да поддържаме открит и двупосочен диалог.

Целта ни е да намерим решения и да ангажираме ефективно заинтересованите страни. През 2022 година получихме и разгледахме общо 15 жалби, подадени от местни граждани.

Летище София подкрепя авиокомпаниите в намаляването на шума и ги стимулира чрез налагане на по-ниски такси за ново поколение по-безшумни самолети. За целта използваме съществуващата категоризация на самолетите по шум и прилагаме диференциране на таксите според шумовите емисии на самолета. Въвеждането на актуализираните категории шум и промяната на часовите интервали (удължаване на нощния часови интервал, в който се заплаща по-висока такса) са сред мерките, посочени в [Плана за действие към стратегическата карта за шум](#), който можете да намерите на нашия уебсайт. Мерките са насочени към насърчаване на използването на по-нови и по-тихи самолети, както и намаляване на нощните полети. Освен че са по-малко шумни, по-новите самолети са и по-малко замърсяващи, което ни позволява да намалим и вредните емисии на летището.

Бъдеща перспектива

Летище София е в челните редици на налагащата се тенденция за по-малко замърсяващи въздухоплавателни средства. През 2023 година очакваме пристигането на нови самолети A321 NEO и B737 MAX, които да бъдат базирани на летището, известни със своя намален шум и по-ниски емисии.

Ние правим дори повече

През 2022 година проведохме няколко проучвания за оценка на биоразнообразието в района на летище София, като се фокусирахме върху ключови зони като района на река Искър и защитена зона за птици „Долни Богров – Казичене“. Тези проучвания имаха за цел да оценят въздействието на настоящите операции на летището върху екологичните условия на естествените местообитания на защитени видове птици и да установят потенциален спад.

Изводи:

- ▶ Летищните операции не водят до нетно намаление на популацията на застрашени или критично застрашени видове
- ▶ В проучваната територия няма критични хабитати на птици
- ▶ В района няма местообитания, поддържащи мигриращи или конгрегиращи видове прилепи от световно значение
- ▶ Районът не представлява критично местообитание за бозайници и не е определящ за поддържане на жизнеспособността на техните популации. Местообитанията не се считат за критични за видовете земноводни и влечуги, въпреки че поддържат приоритетни елементи на биоразнообразието

Също така разработихме План за действие за смекчаване на въздействията, за да осигурим навременно и ефективно прилагане на мерките за смекчаване и тяхното наблюдение. Предстои планът да бъде одобрен от ръководството на летището.



Декларация за ползване	„СОФ Кънект“ докладва информацията, цитирана в този GRI индекс, за периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г., позовавайки се на стандартите на GRI.
Използва се GRI 1	GRI 1: Основи 2021

GRI СТАНДАРТ	ОПОВЕСТЯВАНЕ	МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ	КОМЕНТАР
GRI 2: Общи оповестявания 2021 г.	2-1 Данни за организацията	Относно „СОФ Кънект“ (стр. 6), стр. 52	„СОФ Кънект“, със седалище в София, България оперира само на летище София.
	2-2 Дружества, включени в докладите за устойчивост на организацията	Текущ индекс на съдържанието на GRI (стр. 52)	„СОФ Кънект“ представлява едно юридическо лице.
	2-3 Период на отчитане, честота и лице за контакт	Относно този доклад (стр. 3), последна заглавна страница с контакти (стр. 66)	
	2-4 Повторно оповестяване на информация	Оперативни данни (стр. 58)	През 2022 г. променихме методологията за изчисляване на плащанията към доставчиците на капитал. Понастоящем тя съдържа плащания на такси за развитие към акционерите и лихвени плащания, такси за споразумения и ангажименти към банките. Поради това цифрата за 2021 г. е променена от 42 187 на 11 844.
	2-5 Външен одит	Текущ индекс на съдържанието на GRI (стр. 52)	Тази година докладът не е преминал външен одит. Планираме да проведем ограничен такъв за следващия отчетен цикъл, който ще премине под надзора на Директора устойчиво развитие (ESG) в консултация с други висши ръководители.
	2-6 Дейности, верига на стойността и други бизнес взаимоотношения	Нашият бизнес (стр. 6)	
	2-7 Служители	Акценти (стр. 5), Оперативни данни (стр. 58)	
	2-8 Работници, които не са служители	Няма налична информация	Няма структурирано събиране на данни за работници, които не са служители. Работим по събирането на информация за следващите отчетни цикли.
	2-9 Структура и състав на управлението	Корпоративно управление (стр. 19)	
	2-10 Номинация и избор на висш орган на управление	Корпоративно управление (стр. 19)	

GRI СТАНДАРТ	ОПОВЕСТЯВАНЕ	МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ	КОМЕНТАР
GRI 2: Общи оповестявания 2021 г.	2-11 Председател на висшия орган на управление	Корпоративно управление (стр. 19)	
	2-12 Роля на висшия орган на управление в надзора на управлението на въздействията	Корпоративно управление (стр. 19)	
	2-13 Делегиране на отговорност за управление на въздействията	Корпоративно управление (стр. 19)	
	2-14 Роля на висшия орган на управление в докладването за устойчивост	Корпоративно управление (стр. 19)	
	2-15 Конфликт на интереси	Корпоративно управление (стр. 19)	
	2-16 Комуникация на критично важни въпроси	Корпоративно управление (стр. 19), текущ индекс на съдържанието на GRI (стр. 52)	Критичните въпроси, произтичащи от механизма за събиране на жалби, се разглеждат на заседания на Надзорния и Управителния съвети.
	2-17 Колективни знания на висшия орган на управление	Няма налична информация	Не сме в състояние да предоставим информация относно процеса за усъвършенстване на колективните знания, умения и опит на най-висшия ръководен орган относно управление на устойчивото развитие, тъй като официалният процес за това предстои да бъде разработен в близко бъдеще.
	2-18 Оценка на представянето на висшия орган на управление	Няма налична информация	Не сме в състояние да предоставим информация относно оценката на работата на висшия орган за управление, тъй като официалният процес за това предстои да бъде разработен в близко бъдеще.
	2-19 Политики за възнагражденията	Няма налична информация	Не сме в състояние да предоставим информация относно политиките за възнаграждения на членовете на най-висшия орган на управление и висшите ръководители поради текущите процеси на разработване и внедряване. В момента се разработва нова политика за възнагражденията, която ще влезе в сила през 2023 г. след постигане на споразумение със синдикатите.
	2-20 Процес за определяне на възнагражденията	Текущ индекс на съдържанието на GRI (стр. 52)	СОФ Кънект“ е създала вътрешни правила за определяне на заплатите в съответствие с българското законодателство. Тези правила са официално утвърдени с решение на Управителния съвет. Главният изпълнителен директор отговаря за одобряването на специфичните условия за заплащане и допълнителни възнаграждения на служителите.

GRI СТАНДАРТ	ОПОВЕСТЯВАНЕ	МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ	КОМЕНТАР
GRI 2: Общи оповестявания 2021 г.	2-21 Коефициент на обща годишна компенсация	Няма налична информация	Понастоящем не можем да извършим исканото изчисление. Данните по този показател ще бъдат предоставени в рамките на следващия отчетен период.
	2-22 Становище относно стратегията за устойчиво развитие	Писмо на главния изпълнителен директор до заинтересованите страни (стр. 4)	
	2-23 Политически ангажименти	Бизнес етика, антикорупция, прозрачност и отчетност (стр. 21), Човешки права и сигурност (стр. 42)	
	2-24 Внедряване на ангажименти в политиките	Нашият подход към устойчивост (стр. 11-13)	
	2-25 Процеси за отстраняване на отрицателни въздействия	Клиентско преживяване и достъпност на летището (стр. 27-28)	
	2-26 Механизми за търсене на съвет и изразяване на опасения	Бизнес етика, антикорупция, прозрачност и отчетност (стр. 21)	
	2-27 Съответствие със законите и разпоредбите	Текущ индекс на съдържанието на GRI (стр. 52), Оперативни данни (стр. 58)	„СОФ Кънект“ планира да внедри система за комплексна оценка (Due Diligence) на своите бизнес партньори. Като част от процеса за сключване на договор се изготвят въпросници за репутацията, за да се направи задълбочена оценка на избрания изпълнител.
	2-28 Членски сдружения	Членства (стр. 10)	
	2-29 Подход към ангажиране на заинтересованите страни	Анализ на значимостта (стр. 14, 17), Декарбонизация и промени в климата (стр. 45-46)	
	2-30 Споразумения за колективно договаряне	Оперативни данни (стр. 58)	Информация за служители, които не са обхванати от колективни трудови договори, не може да бъде предоставена.
GRI 3: Значими теми 2021 г.	3-1 Процес за определяне на значимите теми	Анализ на значимостта (стр. 14)	
	3-2 Списък на значимите теми	Анализ на значимостта (стр. 15-16)	
	3-3 Управление на значимите теми	Секция „Нашият подход“ на страницата на всяка от значимите теми	
GRI 201: Икономическо представяне 2016 г.	201-1 Генерирана и разпределена пряка икономическа стойност	Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 203: Непреки икономически въздействия 2016 г.	203-1 Инфраструктурни инвестиции и поддържани услуги	Клиентско преживяване и достъпност на летището (стр. 27-30), Социо-икономическо въздействие (стр. 37-38)	

GRI СТАНДАРТ	ОПОВЕСТЯВАНЕ	МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ	КОМЕНТАР
GRI 203: Непреки икономически въздействия 2016 г.	203-2 Значителни непреки икономически въздействия	Социо-икономическо въздействие (стр. 37-38)	
GRI 204: Практики за снабдяване 2016 г.	204-1 Дял на разходите за местни доставчици	Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 205: Антикорупция 2016 г.	205-3 Потвърдени случаи на корупция и предприети действия	Бизнес етика, антикорупция, прозрачност и отчетност (стр. 21), Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 206: Антиконтентно поведение 2016 г.	206-1 Правни действия за антиконтентно поведение, антитръстови и монополни практики	Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 301: Материали 2016 г.	301-1 Използвани материали по тегло или обем	Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 302: Енергия 2016 г.	302-1 Консумация на енергия в организацията	Декарбонизация и промени в климата (стр. 47), Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 303: Води и отпадни води 2018 г.	303-3 Потребление на вода	Оперативни данни (стр. 58)	
	303-4 Заустване на вода	Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 304: Биоразнообразие 2016 г.	304-1 Оперативни обекти, притежавани, наети, управлявани в или намиращи се в съседство със защитени зони и зони с висока стойност на биологичното разнообразие извън защитените зони	Оперативни данни (стр. 58)	
	304-2 Значими въздействия на дейности, продукти и услуги върху биоразнообразието	Качество на въздуха и шумово замърсяване (стр. 51)	
GRI 305: Емисии 2016 г.	305-1 Преки (обхват 1) емисии на ПГ	Декарбонизация и промени в климата (стр. 47), Оперативни данни (стр. 58)	
	305-2 Индиректни енергийни (обхват 2) емисии на ПГ	Декарбонизация и промени в климата (стр. 47), Оперативни данни (стр. 58)	
	305-3 Други непреки (обхват 3) емисии на ПГ	Декарбонизация и промени в климата (стр. 47), Оперативни данни (стр. 58)	
	305-4 Интензитет на емисиите на ПГ	Декарбонизация и промени в климата (стр. 47), Оперативни данни (стр. 58)	
	305-7 Азотни оксиди (NOx), серни оксиди (SOx) и други значителни емисии във въздуха	Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 306: Отпадък 2020 г.	306-3 Генерирани отпадъци	Оперативни данни (стр. 58)	
	306-4 Отпадъци, отклонени от изхвърляне	Оперативни данни (стр. 58)	
	306-5 Отпадъци, насочени за изхвърляне	Оперативни данни (стр. 58)	

GRI СТАНДАРТ	ОПОВЕСТЯВАНЕ	МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ	КОМЕНТАР
GRI 308: Оценка на доставчика във връзка с околната среда 2016 г.	308-1 Нови доставчици, проверени с помощта на екологични критерии	Няма налична информация	През 2022 г. беше сформиран отдел „Покупки и тръжни процедури“, който отговаря за внедряването на социални и екологични съображения в нашата практика за възлагане на поръчки. Въведохме социален и екологичен контролен списък като част от документацията за искане за предложения (RFP) за избор на търговски партньори. Към момента този контролен списък е включен в два текущи търга.
GRI 401: Заетост 2016 г.	401-1 Наемане на нови служители и текучество	Акценти (стр. 5), Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 402: Трудово-управленски отношения 2016 г.	402-1 Минимални срокове за уведомяване относно оперативни промени	Няма налична информация	Понастоящем няма установена процедура, дефинираща окончателен краен срок, но неофициалната практика определя минимален срок за предизвестие от две седмици.
GRI 403: Здраве и безопасност при работа 2018 г.	403-1 Система за управление на здравето и безопасността при работа	Здраве и безопасност на работното място (стр. 41)	
	403-2 Идентификация на опасности, оценка на риска и разследване на инциденти	Здраве и безопасност на работното място (стр. 41)	
	403-3 Служби по трудова медицина	Здраве и безопасност на работното място (стр. 41)	
	403-4 Участие на работниците, консултации и комуникация относно здравето и безопасността при работа	Здраве и безопасност на работното място (стр. 41)	
	403-5 Обучение на работниците за здравословни и безопасни условия на труд	Здраве и безопасност на работното място (стр. 41)	
	403-6 Промотиране на здравето сред работниците	Здраве и безопасност на работното място (стр. 41)	
	403-7 Предотвратяване и смекчаване на въздействията, пряко свързани с бизнес взаимоотношения, върху здравето и безопасността при работа	Здраве и безопасност на работното място (стр. 41), Сигурност и безопасност на полетите (стр. 31-32)	
	403-8 Работници, обхванати от система за управление на здравето и безопасността при работа	Здраве и безопасност на работното място (стр. 41), Оперативни данни (стр. 58)	Все още няма информация за броя на работниците, които не са служители, но чиято работа се контролира от „СОФ Кънект“.
	403-9 Трудови злоупотреки	Здраве и безопасност на работната сила (стр. 41), Оперативни данни (стр. 58)	

GRI СТАНДАРТ	ОПОВЕСТЯВАНЕ	МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ	КОМЕНТАР
GRI 404: Обучение и образование 2016 г.	404-1 Среден брой часове обучение годишно на служител	Управление и развитие на талантите (стр. 40), Оперативни данни (стр. 58)	
	404-2 Програми за надграждане на уменията на служителите и програми за подпомагане на прехода	Управление и развитие на талантите (стр. 39-40)	
	404-3 Процент на служителите с редовни атестации на представянето и прегледи на кариерното развитие	Няма налична информация	Компанията е в процес на внедряване на Система за управление на човешките ресурси. Въвеждането на системата за управление на представянето, включително годишния преглед на ефективността, е планирано за 2023 г.
GRI 405: Разнообразие и равни възможности 2016 г.	405-1 Разнообразие от управленски органи и служители	Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 406: Недопускане на дискриминация 2016 г.	406-1 Случаи на дискриминация и предприети коригиращи действия	Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 410: Практики за сигурност 2016 г.	410-1 Персонал по сигурността, обучен в политики или процедури за правата на човека	Човешки права и сигурност (стр. 42), Оперативни данни (стр. 58)	
	413-2 Операции със значително действително и потенциално отрицателно въздействие върху местните общности	Качество на въздуха и шумово замърсяване (стр. 51)	
GRI 414: Социална оценка на доставчиците 2016 г.	414-1 Нови доставчици, проверени с помощта на социални критерии	Няма налична информация	През 2022 г. беше формиран отдел „Попкупки и тръжни процедури“, който отговаря за включването на социални и екологични съображения в нашите практики за възлагане на поръчки. Въведохме социален и екологичен контролен списък като част от документацията за искане за предложения (RFP) при избор на търговски партньори. В момента този контролен списък е включен в два текущи търга.
GRI 416: Здраве и безопасност на клиентите 2016 г.	416-2 Случаи на неспазване на разпоредбите относно въздействието на продуктите и услугите върху здравето и безопасността	Оперативни данни (стр. 58)	
GRI 418: Защита на личните данни на клиентите 2016 г.	418-1 Основателни оплаквания относно нарушения на поверителността и загуба на клиентски данни	Оперативни данни (стр. 58)	

Показатели на въздушния трафик (GRI 2-6)

	2022	2021
Брой пътници	6 003 653	3 364 151
Брой самолетни движения	53 722	40 771
Обем на товара вкл. поща (тонове)	20 529	21 086
Авиокомпаниии, опериращи на летището	30	n/a
Дестинации, обслужвани от летището	85	n/a
Полети с търговско предназначение	47 979	32 449
Полети с нетърговско предназначение	5 743	6 324
Карго полети	1 857	1 998
Пътници по международни линии	5 723 239	3 046 332
Пътници по вътрешни линии	232 260	197 917
Пътници, превозени с полети с нетърговско предназначение	4 356	9 561
Транзитни пътници	48 154	110 341
Трансферни пътници	69 325	61 415

Околна среда

	2022	2021
Пряко потребление на енергия (гигаджаули) ¹ (GRI 302-1)		
Дизел ²	25 206	12 364
Бензин	576	710
Природен газ	11 234	3 336
Непряко потребление на енергия (гигаджаули) ¹ (GRI 302-1)		
Консумирано електричество	68 148	65 356
Общо потребление на енергия (гигаджаули) (GRI 302-1)	105 164	81 767
Емисии на парникови газове (ПГ) (GRI 305-1,2,3) (тона CO₂e)		
Преки емисии на ПГ - Обхват 1	2 515	2 343
Непреки емисии на ПГ - Обхват 2 (location-based)	7 631	7 899

Непреки емисии на ПГ - Обхват 2 (market-based)	7 650	7 336
Други непреки емисии на ПГ - Обхват 3	82 009	63 715
Други непреки емисии на ПГ - Обхват 3 по категория:		
Кацане и излитане на самолети (LTO), APU	51 210	37 468
Пътуване на пътниците до летището/достъп на повърхността ³	18 955	12 882
Сгради	1 842	2 257
Пътуване на персонала до работното място	1 747	2 152
Оборудване и машини на наземно обслужване	1 722	2 156
Третиране на отпадъци извън обекта	2 488	2 486
Други емисии от обхват 3	4 043	4 314
Интензитет на емисиите на ПГ (GRI 305-4)		
Обхват 1 и 2 (кгCO ₂ e/PAX)	1,69	3,04
Използвани материали (GRI 301-1)		
Строителни материали (тонове)	47	n/a
Антиобледелителна течност (литри)	164 472	214 650
Хладилни агенти (кг)	128	32
Потребление на вода ⁴ (GRI 303-3) (мегалитри)		
Подземна вода	14	14
Общинска вода	69	58
Общо потребление на вода	83	72
Заустване на вода (GRI 303-4) (мегалитри)		
Вода, зауствена в градската канализация	69	72
Вода, зауствена в повърхностни води ⁵	106	236
Генериран отпадък (GRI 306-3) (тонове)		
Общ битов отпадък (вкл. пластмаса, хартия и метални кенове)	712	772
Опасен индустриален отпадък ⁶	19	7
Неопасен индустриален отпадък	8	

Изхвърлен отпадък (GRI 306-4 и 306-5) (тонове)		
Общ битов отпадък, предаден за депониране	688	700
Общ битов отпадък, предаден за рециклиране	24	71
Неопасен индустриален отпадък, предаден за изгаряне	2	1
Неопасен индустриален отпадък, предаден за друг вид оползотворяване	6	2
Опасен отпадък индустриален, предаден за изгаряне	13	1
Опасен отпадък индустриален, предаден за друг вид оползотворяване	7	4
Шум		
Брой хора, живеещи в зони, засегнати от шум над 65 dB(A) ⁷	0	0
Брой хора, живеещи в зони, засегнати от шум над 55 dB(A) ⁷	400	400
Получени жалби и нарушения, свързани с шума	15	17
Отговорени жалби и нарушения, свързани с шума	15	17
Разливи (GRI 306-3)		
Брой регистрирани значителни разливи	0	0
Замърсяване на въздуха (тонове) (GRI 305-7) ⁸		
NOx емисии	1,47	n/a
SOx емисии	0,12	n/a
CO емисии	0,11	n/a
Биоразнообразие		
Оперативни обекти, управлявани в или в съседство със защитени зони и зони с висока стойност за биоразнообразието (GRI 304-1) ⁹	2	n/a
Брой диви животни, засегнати от сблъсъци, на 10 000 въздушни движения	7	7

1. Източници на използваните конверсионни фактори: Международна агенция по енергетика (МАЕ): Конвертор на мерни единици и речник на основните енергийни единици; Администрацията за енергийна информация на САЩ (EIA): Калкулатори за преобразуване на енергия.
2. През 2022 г. потреблението на дизел се увеличи, защото отчетохме и дизела за отопление, и за превозни средства, докато през 2021 г. отчетохме само дизела за превозни средства.
3. Започвайки от 2022 г., актуализирахме нашата методология за изчисляване на емисиите от пътуванията на пътниците до и от летището. Тази година използвахме въпросник на ACI, докато преди работихме с наше собствено проучване.
4. Всичката вода, която използваме, е прясна вода, съдържаща ≤ 1000 mg/l разтворени твърди вещества, и се извлича от район с изключително висок (>80%) воден стрес според Атласа на водния риск на Световния институт по ресурси (WRI Aqueduct Water Risk Atlas).
5. Оттичащи се дъждовни води от перона и паркинга на Терминал 2, които се заустват в река Искър поради липсата на градска канализация в тези зони. Водите се заустват през канализационната система в зоните, свързани с канализацията.
6. От 2022 г. подобрихме детайлността на данните и сега отчитаме отпадъците, разделени на два вида: опасни и неопасни.
7. Обща площ, изложена на шум над 65 dB(A): 871 880 m² и над 55 dB(A): 5 291 029 m².
8. Данните включват само емисиите от газовата централа на Терминал 2.
9. Защитена зона по директивата за птиците „Долни Богров – Казичене“ се намира на около 1,6 км. източно от летището, а защитена местност „Блатата – Долни Богров“ се намира на около 1,9 км. североизточно от летището.

Здраве, безопасност и сигурност

	2022	2021
Здраве и безопасност на работното място (GRI 403-9)		
Служители		
Смъртни случаи вследствие на трудови злополуки	0	0
Трудови злополуки с тежки последици (изкл. смъртни случаи)	0	2
Честота на трудовите злополуки с тежки последици ¹	0	0,09
Трудови злополуки със загуба на работно време	4	0
Честота на трудовите злополуки със загуба на работно време ¹	1,54	0
Обща честота на регистрираните трудови злополуки ¹	1,54	0,09
Подизпълнители		
Смъртни случаи вследствие на трудови злополуки	0	n/a
Трудови злополуки с тежки последици (изкл. смъртни случаи)	1	n/a
Система за управление на здравето и безопасността при работа (GRI 403-8) ²		
Процент служители, обхванати от система за управление на здравето и безопасността при работа	100%	n/a
Процент подизпълнители, обхванати от система за управление на здравето и безопасността при работа	100%	n/a
Случаи на неспазване на разпоредбите (GRI 416-2)		
Случаи на неспазване на разпоредбите относно въздействието на продукти и услуги върху здравето и безопасността, водещи до глоба или санкция	0	n/a
Случаи на неспазване на разпоредбите относно въздействието на продукти и услуги върху здравето и безопасността, водещи до предупреждение	18	n/a
Случаи на неспазване на доброволни разпоредби	7	n/a

1. Честотата се изчислява на база 1 000 000 отработени часа.

2. През 2022 година „СОФ Кънект“ беше сертифициран в съответствие с ISO 45001:2018.

Служители ^{1, 2, 3}

	2022			2021		
	Мъже	Жени	Общо	Мъже	Жени	Общо
Персонал по вид заетост (GRI 2-7)						
Брой служители	947	511	1458	1178	750	2071
Служители на постоянен трудов договор	945	511	1456	n/a		
Служители на срочен трудов договор	2	0	2	n/a		
Служители на непълно работно време	1	5	6	n/a		
Служители на пълно работно време	951	501	1452	n/a		
Служители с негарантирано работно време ⁴	0			n/a		
Персонал по позиция на заетост (GRI 405-1)						
Служители на ръководни длъжности на възраст под 30 години	0	0	0	44	28	72
Служители на ръководни длъжности на възраст от 30 до 50 години	7	3	10			
Служители на ръководни длъжности на възраст 50 или повече години	4	1	5			
Членове на борда на директорите на възраст под 30 години	0	0	0	n/a		
Членове на борда на директорите на възраст от 30 до 50 години	3	1	4	n/a		
Членове на борда на директорите на възраст 50 или повече години	0	0	0	n/a		
Текучество на служители (GRI 401-1)						
Постъпили служители	34	24	58	16		
Коефициент на наемане	3,2%	3,8%	3,4%	0,7%		
Постъпили служители на възраст под 30 години	9	9	18	n/a		
Постъпили служители на възраст от 30 до 50 години	20	11	31	n/a		
Постъпили служители на възраст 50 или повече години	5	4	9	n/a		
Служители, напуснали организацията	308	363	671	167		

Коефициент на текучество	28,9%	56,8%	39,4%	8,1%
Служители на възраст под 30 години, напуснали организацията	47	27	74	n/a
Служители на възраст от 30 до 50 години, напуснали организацията	145	195	340	n/a
Служители на възраст 50 или повече години, напуснали организацията	116	141	257	n/a

Обучения и колективно договаряне (GRI 404-1, GRI 2-30)

Средногодишен брой часове за обучения на служител	5	n/a
Служители, обхванати от колективни трудови договори	81%	75%

Друга информация (GRI 410-1, GRI 406-1)

Персонал по сигурността, обучен по политики или процедури за правата на човека	100%	n/a
Случаи на дискриминация	0	n/a

1. През 2022 година подобрихме значително събирането на данни за човешките ресурси, поради което голяма част от докладваните данни не са налични за 2021 година.

2. Всички служители се намират в София, България.

3. Данните за служителите се отчитат в еквивалент на пълно работно време (FTE), считано от 31 декември 2022 година.

4. Ново изискване на GRI, приложимо от 2023 година нататък. Включва служители без фиксирано работно време, като служители с договори за нула часове или служители на повикване.

Клиенти ¹

	2022	2021
Средна оценка за удовлетвореност на клиента	3,91	n/a
Средна оценка за преживяване на клиента	3,77	n/a

1. Средни годишни резултати от нашето проучване за качеството на летищните услуги (ASQ), започнало през второто тримесечие на 2022 година.

Управление

	2022	2021
Процеси за отстраняване на отрицателни въздействия (GRI 2-25)		
Общо получени жалби ¹ , от които:	1248	n/a
Жалби за шум	15	n/a
Жалби относно сигурността	57	n/a
Дял на обработените и разрешени жалби от общия брой получени жалби	100%	n/a
Съответствие със законите и разпоредбите (GRI 2-27)		
Случаи на неспазване на закони и разпоредби, за които са наложени глоби	0	0
Случаи на неспазване на закони и разпоредби, за които са наложени непарични санкции ²	1	0
Случаи на неспазване на Етичния кодекс	11	n/a
Антикорупция (GRI 205-3)		
Потвърдени случаи на корупция	0	n/a
Потвърдени случаи на корупция, довели до дисциплинарни действия или уволнения на служители	0	n/a
Потвърдени случаи на прекратяване на договори поради нарушения, свързани с корупция	0	n/a
Публични съдебни дела, свързани с корупция, заведени срещу организацията	0	n/a
Правни действия за антиконкурентно поведение, антитръстови и монополни практики (GRI 206-1)		
Текущи или приключили съдебни дела, свързани с антиконкурентно поведение и нарушения на антитръстовото и монополното законодателство, в които организацията е идентифицирана като участник	0	n/a
Основателни оплаквания относно нарушения на поверителността и загуба на клиентски данни (GRI 418-1)		
Жалби, получени от външни страни и потвърдени от организацията	0	n/a
Жалби от регулаторни органи	0	n/a
Общ брой идентифицирани изтичания, кражби или загуби на клиентски данни	0	n/a

1. Броят включва жалби, сигнали за загубени вещи, коментари, похвали, препоръки и запитвания, изпратени като обратна връзка.

2. През 2022 година е потвърдено едно несъответствие, свързано с нарушение по Националната програма за сигурност.

Общност (GRI 201-1)

	2022	2021
Дарения в подкрепа на социални дейности (лв.)	10 426	5 000

Икономически (GRI 201-1), (GRI 204-1) (хил. лв.)

	2022	2021
Генерирана и задържана пряка икономическа стойност¹		
Приходи	169 035	96 654
Оперативни разходи (изкл. разходи за служители и амортизация)	72 463	45 671
Заплати и придобивки на служителите	59 318	48 967
Плащания към доставчици на капитал ¹	36 285	11 844
Плащания към държавата	19 434	550 000
Задържана икономическа стойност ²	-18 475	-559 833
Приходи на пътник (лв.)	28	29
Нетни продажби ³	166 848	n/a
Плащания към доставчици	96 101	n/a
Дял на разходите за местни доставчици ⁴	100%	n/a

1. През 2022 година променихме методологията за изчисляване на плащанията към доставчиците на капитал. Понастоящем тя съдържа плащания на такси за развитие към акционерите и лихвени плащания, такси за споразумения и ангажименти към банките.

2. Задържаната икономическа стойност е равна на приходите минус разпределената икономическа стойност. През 2022 година бяхме на загуба, следователно не задържахме никаква икономическа стойност.

3. Данните за 2021 година не са налични, тъй като изискванията на GRI бяха актуализирани съгласно Универсалните стандарти от 2021 година, влизащи в сила от 2023 година.

4. Местни доставчици се отнася за търговци със седалище в България.

Този доклад е изготвен с подкрепата на
консултанти по устойчивост denkstatt България.

**Свържете се за коментари
и обратна връзка:**

Антоанета Стоянова
Директор устойчиво развитие (ESG)

a.stoyanova@sof-connect.com
Т: +359/2 937 2508

Адрес:

„СОФ Кънект“ АД,
бул. Христофор Колумб 1, 1540
София, България