

APPROVED BY:

Qualified electronic signature by:

Jesus Caballero Pinto

evrotrust

Jesus Caballero Pinto

Chief Executive Officer



План за ангажиране на заинтересованите страни и за оповестяване на информация

Летище София, м. февруари 2024 г.

Съдържание

1 Въведение.....	3
2 Контекст на проекта	4
3 Цели, очаквани резултати и обхват.....	6
3.1 Цели	6
3.2 Очаквани резултати	7
3.3 Обхват.....	8
4 Правни и нормативни изисквания	9
4.1 Правни изисквания.....	9
4.2 Изисквания на Европейската банка за възстановяване и развитие	10
5 Обобщение на досегашните дейности по ангажиране на заинтересованите страни	11
6 Подход за планираната ангажираност на заинтересованите страни	13
6.1 Принципи	13
6.2 Методи	14
6.3 Матрица на заинтересовани страни.....	14
6.4 Основни теми за заинтересованите страни	16
6.5 Дейности за ангажиране на заинтересованите страни	19
6.6 Жалби	37
6.6.1. Нова дигитална форма за подаване на жалби	37
6.6.2. Начини за подаване на жалби	37
6.6.3. Общи правила и условия	37
6.6.4. Мониторинг и отчитане	38
6.7. Ресурси и отговорности.....	39
7 Мониторинг и отчитане.....	40

1 Въведение

След конкурсна процедура, стартирана от Министерство на транспорта и съобщенията на Република България („Концедент“), на „СОФ Кънект“ АД („Концесионер“) е възложена концесията на летище София за срок от 35 години, за преустройство, разширяване, финансиране, опериране и поддържане на летището („Проект“).

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

Основните цели на този план са:

- Да дефинира/идентифицира хора, общности, страни, които могат да бъдат засегнати от или заинтересовани от експлоатацията и бъдещите подобрения на летище София.
- Чрез процес на изследвания, информираност и консултации, да гарантира участието на заинтересованите страни в съответните екологични и социални въпроси.
- Да изгради и поддържа ефективно взаимодействие със заинтересовани страни във всички етапи на развитие и експлоатация на Летището.
- Този План за ангажиране на заинтересовани страни ще бъде публично оповестен на официалния уебсайт на летището и ще бъде периодично актуализиран.

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

Антоанета Стоянова

Директор „Устойчиво развитие“

a.stoyanova@sof-connect.com

Т: +359/2 937 2508

2 Контекст на проекта

Летище София е най-голямото международно летище в Република България и се намира на около 10 км. на изток от центъра на столицата - София (вижте Фигура 1 по-долу).



Фигура 1. Съществуваща ситуация на летище София

- | | |
|----|---|
| 01 | Терминал 1 |
| 02 | Терминал 2 |
| 03 | Товарен терминал |
| 04 | Автостопанство - Поддръжка на автомобили и самолетообслужваща техника (COT) |
| 05 | Паркинг гараж T2 |
| 06 | Открит паркинг T1 |
| 07 | Хангари за поддръжка на самолети |
| 08 | Техническа зона T2 |
| 9 | Съоръжения за съхранение на гориво |
| 10 | Терминал за правителствени полети |
| 11 | Съоръжения за подготовка на храна на борда на самолетите |
| 12 | Спасителна и противопожарна станция |
| 13 | Летищна контролна кула София |

През 2023 г. летище София е обслужило повече от 6,6 млн. пътници, сравнено с 6,5 млн. пътници през 2019 г. Пътническият трафик е напълно възстановен от преди пандемията от Covid-19 с ръст от 1.3% към този момент. Авиационната индустрия е изправена пред нови изпитания като продължаващата войната в Украйна, войната между Хамас и Израел и поскъпването на горивата.

Въпреки изброените предизвикателства, пред които е изправена индустрията, повече от 30 авиокомпаниии, извършващи редовни и чартърни пътнически полети на летището, около 5 представляват повече от 80% от трафика, а именно Ryanair, Wizz Air, Bulgaria Air, Lufthansa и Turkish Airlines. Директни полети се осъществяват до 80 дестинации в Европа и Близкия Изток. Топ дестинациите от летище София, до които са летели най-много пътници през 2023 г. са: Лондон – 402 048, Виена – 161 842, Франкфурт – 149 364, Милано – 125 164 и Истанбул – 122 115.

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

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

3 Цели, очаквани резултати и обхват

3.1 Цели

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

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

- Превръщане в 5-звездно регионално летище;
- Постигане на високо ниво на ефективност и свързаната с нея финансова резултатност, измерими с най-добрите летища в Европа;
- Намаляване на собствените емисии на парникови газове с 28% до 2026 г., с цел постигане на климатична неутралност до 2036 г. с 15% компенсация при изкупуване и до 2050 г. без такива компенсация;
- Подкрепа за местното социално и икономическо развитие чрез увеличаване на БВП на глава от населението с 0,8% в дългосрочен план заедно с увеличаване на трафика и подобряване на свързаността.

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

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

3.2 Очаквани резултати

Резултат	Критерий за успех
Създадени са среда и процеси за навременно идентифициране на потенциални проблеми и конфликти, на база доброто управление на очакванията на заинтересованите страни.	- Процесът на управление на заинтересованите страни работи - имаме подходящо разработени канали и установени отговорности. Създадена е онлайн базирана платформа за обратна връзка, чрез която нашите заинтересовани страни могат анонимно да споделят своята обратна връзка. - По този начин проблемите на нашите заинтересовани страни се насочват директно към нас - ние сме техният първи избор за изразяване на нужди, опасения и идеи. За последните те използват нашите комуникационни канали. Те не търсят първо медиите или други страни за решаване на проблемите си. Проверката спрямо тези ключови показатели за качество се извършва чрез самооценка.
Съществуващите спорове са разрешени по начин, който не застрашава бъдещите планове за развитие на летището.	- Нула нерешени проблеми. - Нито един въпрос не се превръща в конфликт. - Времето за приемане на даден проблем не надвишава 24 часа.
Има достатъчен капацитет за разрешаване на проблеми със заинтересованите страни.	- Отговорността, свързана с конкретни значими теми, се разпределя по процесите ни. Всяка длъжностна характеристика включва конкретни дейности за ангажиране на заинтересованите страни. - Провеждат се ежегодни обучения, за да се гарантира, че всички служители са наясно с процеса и познават отговорностите според длъжностната си характеристика.
Насърчено е активното участие на заинтересованите страни в процеса на развитие и експлоатация на летището.	- Всички ключови проекти за развитие включват консултации и навременна комуникация със заинтересованите страни.

3.3 Обхват

Настоящият План за ангажиране на заинтересованите страни обхваща едногодишен период на действие - от 31.12.2023 г. до 31.12.2024 г., което позволява навременно да бъдат отразявани значителни структурни промени или други външни фактори, които оказват влияние върху изпълнението му.

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

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

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

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

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

Документът адресира само външните заинтересовани страни, тъй като вътрешното управление на човешкия капитал се осъществява по отделен набор от процедури и процеси.

4 Правни и нормативни изисквания

4.1 Правни изисквания

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

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

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

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

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

Новата Директива за отчитане на корпоративната устойчивост (CSRD) окончателно влезе в сила през 2023 г. Съгласно Директивата, считано от 1 януари 2024 г. големи предприятия от ранга на „СОФ Кънект“ АД следва да публикуват годишен доклад за устойчиво развитие за предходната година (2023 г). „СОФ Кънект“ АД публикува годишен доклад с ключови данни за компанията за 2021 г. и изготви годишен доклад за устойчиво развитие (в съответствие с Глобалната инициатива за отчетност - GRI¹) за 2022 г., поемайки ангажимента да бъде публикуван всяка година през месец юни. Следващият годишен доклад за устойчивост на компанията ще бъде изготвен съгласно Директивата за отчитане на корпоративната устойчивост, и имайки предвид изискванията на Таксономията на Европейския Съюз. Последните два доклада на компанията са налични на официалния уебсайт на летището.

4.2 Изисквания на Европейската банка за възстановяване и развитие

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

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

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

¹ GRI – Global Reporting Initiative

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

5 Обобщение на досегашните дейности по ангажиране на заинтересованите страни

Периодът от началото на концесията е първият етап от трансформацията на летище София към модерна и ефективна организация. Наехме нови хора и инвестирахме в техния талант и същевременно интегрирахме старите служители в новата структура и им осигурихме възможност да развият своя потенциал. Научихме се как да работим заедно в екип и да посрещаме предизвикателствата на огромната промяна, през която преминахме и все още преминаваме. Създадохме нови политики и процеси в съответствие с новите ни мисия, визия и стратегически цели. Поставихме основите на добре работеща компания, способна да комуникира смислено със своите заинтересовани страни.

Понастоящем въпросите, свързани със заинтересованите страни, са отговорност в голямата си част на Дирекция „Медии и дигитална комуникации“, отговаря и за управлението на процедурата за подаване на жалби. За периода януари - ноември 2023 г. са получени и обработени 910 жалби, сигнали, коментари, похвали, рекламации, препоръки, изгубени вещи и въпроси. На 343 запитвания, получени по електронна поща е отговорено директно.

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

Политиката на „СОФ Кънект“ АД е за прозрачност в общуването с публиките, а предоставянето на актуална информация до широката общественост е основен принцип. Отделът следва същите принципи и при управлението на заинтересованите страни. Дирекция „Медии и дигитална комуникации“, поддържа собствени канали в социалните мрежи (Facebook, LinkedIn, Twitter, Google и YouTube), които са от решаващо значение за управлението на заинтересованите страни. Освен това отделът поддържа добри отношения с медиите, които подпомагат канализирането на конкретна информация.

Каналите ни в социалните мрежи служат като платформа за двустранна комуникация между нас и нашите заинтересовани страни, където те могат свободно да изразяват мнението си. През периода 01 януари – 15 декември 2023 година отбелязахме сериозен ръст в социалната мрежа Фейсбук, като достигнахме над 3,8 милиона органичен рийч, близо 200 хиляди органични посетители на страницата и над 3200 нови последователи.

За същия период в LinkedIn сме достигнали до над 432 хиляди професионални потребители и сме привлекли нови 5000 последователи, които са генерирали над 13 хиляди интеракции, 271 коментара и 307 репоста.

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

Във връзка със законовите изисквания за консултации със заинтересованите страни през м. септември 2020 г. беше организирано Обществено обсъждане на проекта на План за действие към Стратегическата карта за шум на летище София, базирани на резултатите от мониторинга на шума през 2017 г., когато летище София обслужи повече от 50 000 самолетодвижения годишно. Обсъждането е проведено в съответствие със Закон за защита от шума в околната среда. В него взеха участие граждани, засегнати от излитането и кацането на самолети, както и представители на ГД ГВА и ДП РВД. След общественото обсъждане бяха получени и писмени становища по проекта на Плана, които бяха отразени в окончателната версия на документа от неговия разработчик.

Планът за действие към Стратегическата карта за шум за летище София беше одобрен със Заповед № РД-01-164 от 12.03.2021 на Министъра на здравеопазването. Планът за действие е публикуван на уебсайта на летище София, раздел „Екология“.

През 2024 г. предстои актуализация на Стратегическата карта за шум за летище София и Плана за действие към нея. Ще бъде организирано провеждането на обществено обсъждане на Плана, като на всички заинтересовани страни ще бъде осигурена възможност предварително да се запознаят с него, а после и да вземат участие в обсъждането му.

През изминалата 2023 г. „СОФ Кънект“ АД организира срещи с трите районни кмета в близост до летище София – СО район Кремиковци, СО район Слатина и СО район Подуяне. Целта на срещите беше запознаването им с плана за зони за обществена безопасност на летище София, изготвен на база на проучване проведено от външна консултантска фирма. В допълнение се обсъдиха възможностите за съвместни проекти и подкрепа на общините. Имайки в предвид политическата обстановка и местните избори, които се състояха през есента на 2023 г. комуникацията с районите кметове ще бъде възобновена в началото на 2024 г.

6 Подход за планираната ангажираност на заинтересованите страни

6.1 Принципи

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

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

6.2 Методи

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

6.3 Матрица на заинтересовани страни

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

ВЛИЯНИЕ/ВЪЗДЕЙСТВИЕ =>	- Други министерства - Агенции - Регионални клонове, военни подразделения, митници и т.н. (вижте пълния списък по-долу) - Профсъюзи - Столична община (администрация и съвет) и регионални администрации Отговор на нуждите: Заинтересовани страни с големи възможности за оказване на влияние върху процесите / нагласите и които са демонстрирали от нисък до умерен интерес към летището.	- Пътници - Министерство на транспорта и съобщенията (Концедент) - ГД ГВА - Органите на Министерство на вътрешните работи и други органи по сигурността - ДП "Ръководство на въздушното движение" - Наземно обслужване (Суиспорт, Голдеър) - Авиокомпани - Доставчици на услуги на летище (наематели - магазини, ресторанти, автомобили под наем, таксиметрови компании, оператори на паркинги, фирми за поддръжка и почистване и др.) Основни участници: С интерес над средния до високо равнище на интерес към летището и с големи възможности да оказват влияние върху процесите / нагласите.
	- Комунални дружества, телекомуникационни оператори, обществен транспорт (ЧЕЗ, Софийска вода, БТК, мобилни оператори, Столичен автотранспорт и т.н.) - Бенефициенти за дарения (многобройни НПО) - Технически университет – София - Други авиационни школи С ограничено въздействие: Заинтересовани страни с ограничени възможности за оказване на влияние върху процесите / нагласите и които са демонстрирали от нисък до умерен интерес към летището.	- Европейската организация към Международния съвет на летищата (ACI Europe) - Евроконтрол - Търговски дейности (Луфтаханза Техник, услуги за доставка, търговски области и зони за съхранение, таксиметрови компании и т.н.) - Летища Варна, Бургас, Пловдив - Браншови туристически организации (НБТ, БАТА, БТК, КРИБ, AmCham и т.н.) - НПО в областта на околната среда и климата - Местни жители (с оказване на внимание върху уязвимите групи, ако има такива) Изразяване на притеснения: Заинтересовани, изразяващи над средно до високо равнище на интерес спрямо летището, но с ограничени възможности за оказване на влияние върху процесите / становищата.
	ИНТЕРЕС =>	

Фигура 2. Матрица на заинтересованите страни

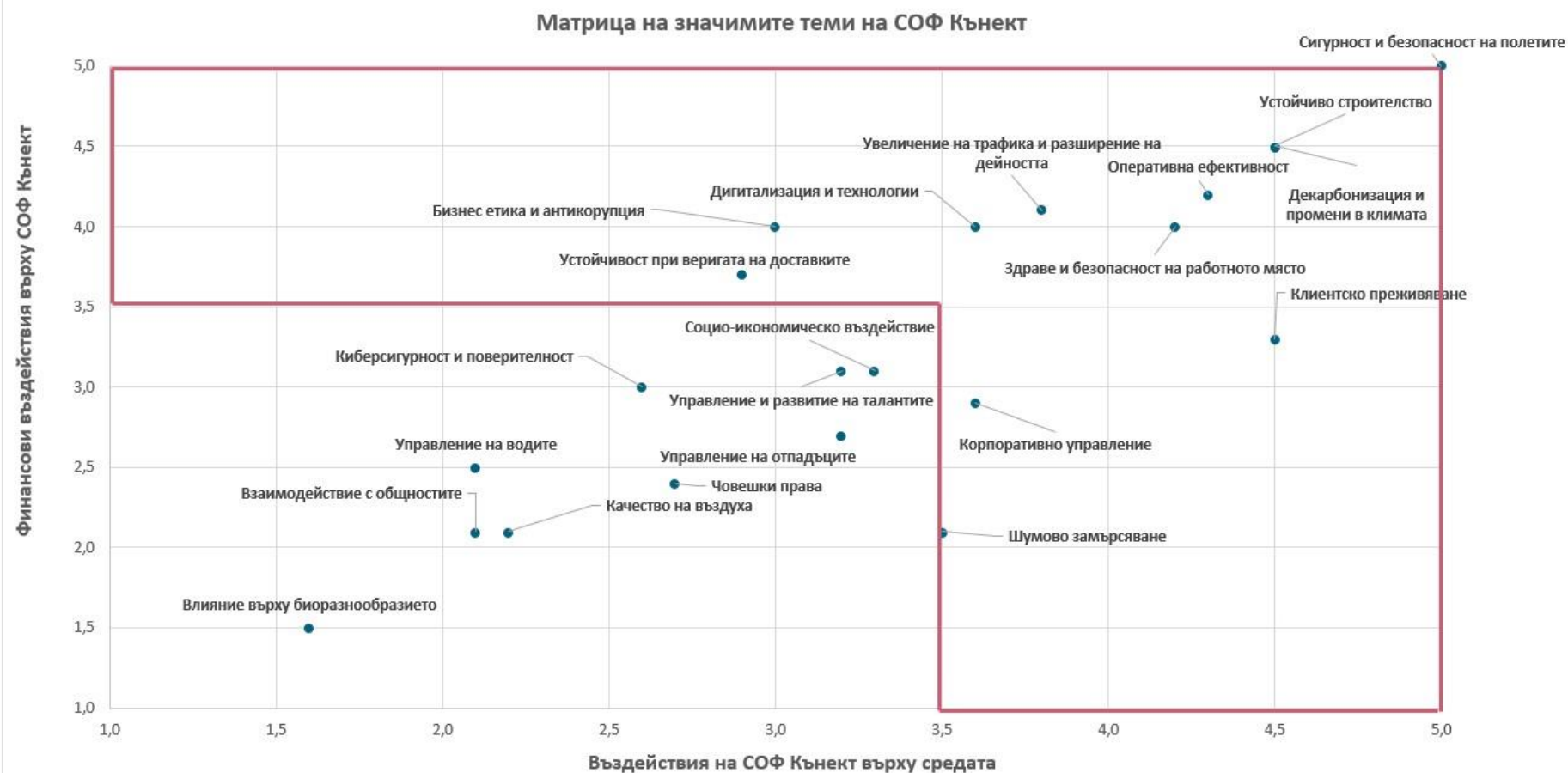
6.4 Основни теми за заинтересованите страни

Следната матрица (вижте фигура 3) е условно представяне на темите от интерес (т.нар. Material topics) за Концесионера и външните заинтересовани страни. Тазгодишната матрица е изготвена съответно изискванията на Директива за корпоративно отчитане на устойчивостта (CSRD) за двойна същественост (double materiality matrix). Тя разглежда темите, които са значими и оказват влияние „отвътре навън“ като въздействие върху климата и околната среда, социалните теми и управлението, но също така и въздействията „отвън навътре“, които представляват съществени рискове и възможности за дейността на компанията и нейните финансови показатели.

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

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

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



Фигура 3. Двойна матрица за същественост

Теми от интерес

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

Фигура 4. Ключови теми от интерес

6.5 Дейности за ангажиране на заинтересованите страни

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

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

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

За големи строителни проекти ще бъдат разработени и изпълнени специфични за проекта планове за ангажиране на заинтересованите страни. Специфичният за проекта SEP се изготвя от ръководителя на проекта

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

Заинтересована страна	Теми от общи интерес	Отговорна организационна единица ²	Поводи и дейности за ангажираност	Време и честота	Канали и средства за ангажиране
Клиенти					
Пътници и посетители	- Сигурност и безопасност на полетите - Клиентско преживяване - Достъпност на летището - Поверителност на личните данни	Главна дирекция “Операции”	Консултиране: Измерване на удовлетвореността на клиентите от предлаганите услуги на летището; публично споделяне на резултатите.	Веднъж на тримесечие измерване на удовлетвореността	Уебсайт, социални медии, дигитални канали на летището
		Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Информирание: Споделяне на началните планове при изпълнение на дейностите по ремонт и строителство, напр. ремонт и разширяване на терминал, заинтересованите лица трябва да получат информация.	Минимум месец преди предприемането на действията По време на проектирането и изпълнението на работите	Знаци и табели на територията на летището; уебсайт, социални медии, дигитални канали на летището
Авиокомпаниии и техни сдружения	- Клиентско преживяване - Сигурност и безопасност на полетите - Технологии и иновации - Увеличение на трафика и разширение на дейността - Оперативна ефективност - Летищни такси	Дирекция “Маркетинг и бизнес развитие”	Информирание: При изпълнение на дейностите по ремонт и строителство, напр. ремонт и разширяване на терминал, заинтересованите лица трябва да получат информация.	Минимум три месеца преди предприемането на действията По време на проектирането и изпълнението на работите	Оперативни разговори и срещи
		Главна дирекция “Наземно обслужване”	Консултиране: Летище София обсъжда проблемите с всички работещи авиокомпаниии в рамките на Комитета на опериращите авиокомпаниии (KOA)/Airlines Operators Committee (AOC).	Два пъти месечно Два пъти годишно Ad hoc събития	Тактически срещи Стратегически срещи Оперативни разговори и срещи

² За повече подробности относно корпоративната ни структура вижте Фигура 5: Схема на организационно-управленска структура на „СОФ Кънект“ АД

Доставчици на услуги на летище (международни оператори по почистване и поддръжка на терминали, търговия на дребно и безмитно пазаруване)	- Клиентско преживяване - Оперативна ефективност	Главна дирекция “Търговска” Главна дирекция “Операции”	Информирание и консултиране: Координиране на съвместни дейности.	Ежедневно	Оперативни разговори и срещи
Наематели, предоставящи услуги на територията на летището (магазини, ресторанти, автомобили под наем, таксиметрови компании, оператори на паркинги, банкови офиси и бюра за обмяна на валута, застрахователни дружества, пощенски офиси, куриерски фирми, спедитори, туристически компании)	- Клиентско преживяване - Достъпност на летището - Оперативна ефективност	Главна дирекция “Търговска”	Информирание и консултиране: Координиране на своите дейности с наематели.	Ежедневно	Оперативни разговори и срещи
			Информирание: Навременно предоставяне на информация относно план за ремонт/строителство.	Минимум месец преди началото на работите, постоянно по време на изпълнение на работата	Стратегически срещи
				Веднъж на тримесечие	Тактически срещи
				Годишно	Стратегически срещи

Институции					
Посочените по-долу дейности са пригодени към изискванията на индивидуалните институции и към съществуващите процедурни изисквания.					
Министерство на транспорта и съобщенията (Концедент)	- Съответствие със закона - Корпоративно управление - Други теми, значими за периода	Изпълнителен директор	Информирание и отчетност относно измененията в изпълнението и планове и изпълнение на правните изисквания	Ежемесечно	Доклади/отчети, касаещи условия за изпълнение на концесията
		Главен директор стратегическо планиране		Годишно	Постоянен съвместен комитет
		Главна дирекция “Операции” Дирекция “Техническа” Дирекция “Правна” Главна дирекция “Финанси” Дирекция “Медии и дигитални комуникации” Отдел „Корпоративно Администриране“		Ad hoc	Официална кореспонденция (писмена и електронна)
Главна дирекция “Гражданска въздухоплавателна администрация”	Сигурност и безопасност на полети	Главна дирекция “Операции” Отдел „Корпоративно Администриране“	Информирание и отчетност относно измененията в изпълнението, планове и изпълнение на правните изисквания. Консултации и преговори: Получаване на разрешителни (напр. строителни дейност), лицензи (напр. сигурност)	Ежедневно	Оперативни разговори и срещи Отчети за инциденти

Главна дирекция “Пожарна безопасност и защита на населението”, Главна дирекция “Национална полиция”, ДАНС, НСО, Национална митническа агенция	• Сигурност и безопасност на полети • Оперативна ефективност • Съответствие със закона • Киберсигурност и поверителност • Други теми, значими за периода	Главна дирекция “Операции” Дирекция “Правна” Дирекция “Дигитална трансформация” Отдел „Корпоративно Администриране“	Информирание и партниране по текущи въпроси Информирание и отчетност относно измененията в изпълнението, планове и изпълнение на правните изисквания.	Ежедневно Ежемесечно, веднъж на тримесечие и годишно	Оперативни разговори и срещи; Официална кореспонденция Отчети съгласно правните изисквания
--	--	---	---	--	--

Други министерства, агенции, регионални клонове, военни подразделения и т.н. (Вижте пълния списък с ревизии по-долу)*	Всички теми	Изпълнителен директор Главен директор стратегическо планиране Главна дирекция “Операции” Дирекция “Техническа” Дирекция “Правна” Главна дирекция “Финанси” Дирекция “Медии и дигитални комуникации” Отдел „Корпоративно Администриране“	Информирание и отчетност относно измененията в изпълнението, планове и изпълнение на правните изисквания.	Ежемесечно, веднъж на тримесечие и годишно	Оперативни разговори и срещи; Официална кореспонденция Отчети съгласно правните изисквания
---	---	---	--	--	---

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

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

Съвет за съвместно управление на въздействието върху околната среда (СУВОС, вкл. всички летища в България, ДП РВД, ГД ГВА и авиокомпани) ³	Всички теми от категория „Екологични“	Дирекция “Устойчиво развитие”	Информирание и партниране: Членство; участие в основни комитети, инициативи и събития Предприемане на действия относно шума от въздухоплавателните средства във въздуха и на земята; емисиите, свързани с качеството на въздуха в приземния слой; емисиите, свързани с климатичните промени; внедряването и усвояването на устойчиви авиационни горива; замърсяването на водите; управлението на отпадъците	Годишно	Тактически и стратегически срещи
Съюз на ветераните от Българската гражданска авиация	Взаимодействие с общностите	Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Партниране: Развитие на Клуб на авиацията; осигуряване на помещение за провеждане на срещи	Ad hoc	Срещи и разговори
НПО и граждански групи	- Всички социални теми - Всички теми за опазване на околната среда, особено шумово замърсяване, достъпност на летището и качество на въздуха	Дирекция “Медии и дигитални комуникации” Дирекция “Устойчиво развитие” Отдел “ОС и ИСУ”	Информирание: Система за измерване в реално време на шума и качеството на въздуха с публичен онлайн достъп.	Реално време	Данните за шума са публично налични онлайн от 31 март 2021 г.
				Месечно и веднъж на тримесечие	Доклади за шум и качество на въздуха са налични онлайн и се изпращат до компетентните органи

³ През 2012 година „Фрапорт ТСЕМ“ АД се включи в инициативата на ДП РВД за учредяване на форум Съвместно управление на въздействието върху ОС от авиационните дейности в района на летищата (СУВОС), като оперативните заинтересовани страни в България приеха съответните документи, съгласно спецификациите и с подкрепата на Евроконтрол.

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

Международни организации					
ACI EUROPE - Европейския клон на Международния съвет на летищата (ACI WORLD) ⁴	- Декарбонизация и промени в климата - Сигурност и безопасност на полетите - Клиентско преживяване - Увеличение на трафика и разширение на дейността - Други теми значими за периода	Всички дирекции	Информирание, включване и партниране: Участие в специализирани комитети на браншовата организация, събития, изготвяне на декларации за обща позиция, лобиране; Участие в Програмата за въглеродна акредитация на летищата (Airport Carbon Accreditation Program)	Ежедневно, Ad hoc събития	Официална кореспонденция, събрания и събития
				Веднъж на тримесечие	Тактически и стратегически срещи Отчети съгласно изискванията на организациите
			Отчетност, съгласно изискванията на процеса по акредитация (понастоящем ниво 3 и планирано да се постигне сертифициране на ниво 4);	Годишно	Годишни доклади от инвентаризация на ПГ
Местни власти					
Столична община (администрация & общински съвет)	- Цялостно социоекономическо въздействие - Увеличение на трафика и разширение на дейността - Достъпност на летището	Изпълнителен директор	Информирание и консултиране: Индивидуални срещи с местните власти за представяне на планове и проекти.	Месечно Ad hoc	Официална кореспонденция и срещи
Регионални Администрации Слатина и Враждебна		Главна дирекция “Операции” Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Партниране: Изпращане на покани до кметове и местни длъжностни лица за корпоративни събития. Участие в общински проекти, развиване на културни и социални инициативи		

⁴ Браншова организация на летищния индустриален сектор в Европа
План за ангажиране на заинтересованите страни и за оповестяване на информация
Летище София, м. февруари 2024 г.

	- Шумово замърсяване - Качество на въздуха	Отдел “ОС и ИСУ”	Партниране: Участие в съвместен комитет по туризъм и обсъждане на инвестиции в гр. София с цел развитието на столицата като туристическа дестинация	Два пъти годишно	Стратегически срещи
				Ad hoc	Срещи за планиране на проекти и инициативи
Страни, които са в близост до летището					
Местни жители (Обръщане на внимание на уязвимите групи, ако има такива)	- Шумово замърсяване - Качество на въздуха - Увеличение на трафика и разширение на дейността - Достъпност на летището - Инвестиционни намерения/нови планове и проекти	Изпълнителен директор	Информирание: Поддържане на система за измерване в реално време на шума и публикуване на резултатите на интернет сайта	Реално време	Данни за шума - публични данни налични от 31 март 2021 г.
		Главна дирекция “Операции”			
				Главна дирекция “Финанси”	
		Дирекция “Медии и дигитални комуникации”			
		Дирекция “Устойчиво развитие“	Информирание: публикуване на информация за инвестиционни намерения/проекти	Ad hoc	Използване на всички комуникационни канали на летището

			Консултиране: Предварително споделяне с локални групи относно каквито и да е планове, свързани с ограничаването на шума или бъдещи инвестиционни намерения за развитие;	Ad hoc	Публични срещи и обсъждания с представители на съседните общности
			Консултиране: Групи, които могат да се изправят пред трудности при преминаване през летище (инвалидни колички, големи семейства)	Ad hoc	Организация на обществени обсъждания за всеки важен проект (част от процедурата по ОВОС)
			Включване: Организиране и провеждане на ден на отворените врати - с възможност за изпращане на предварителните въпроси и идентифициране на теми от интерес.	Веднъж или два пъти годишно	Публични срещи и обсъждания
			Даване на отговор: Даване на отговори, базирани на реални проблеми, включително като аспект на управлението на жалбите.	Постоянно	Използването на всички комуникационни канали на летището; Осъществяване на контакт с местните власти и съседните общини

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

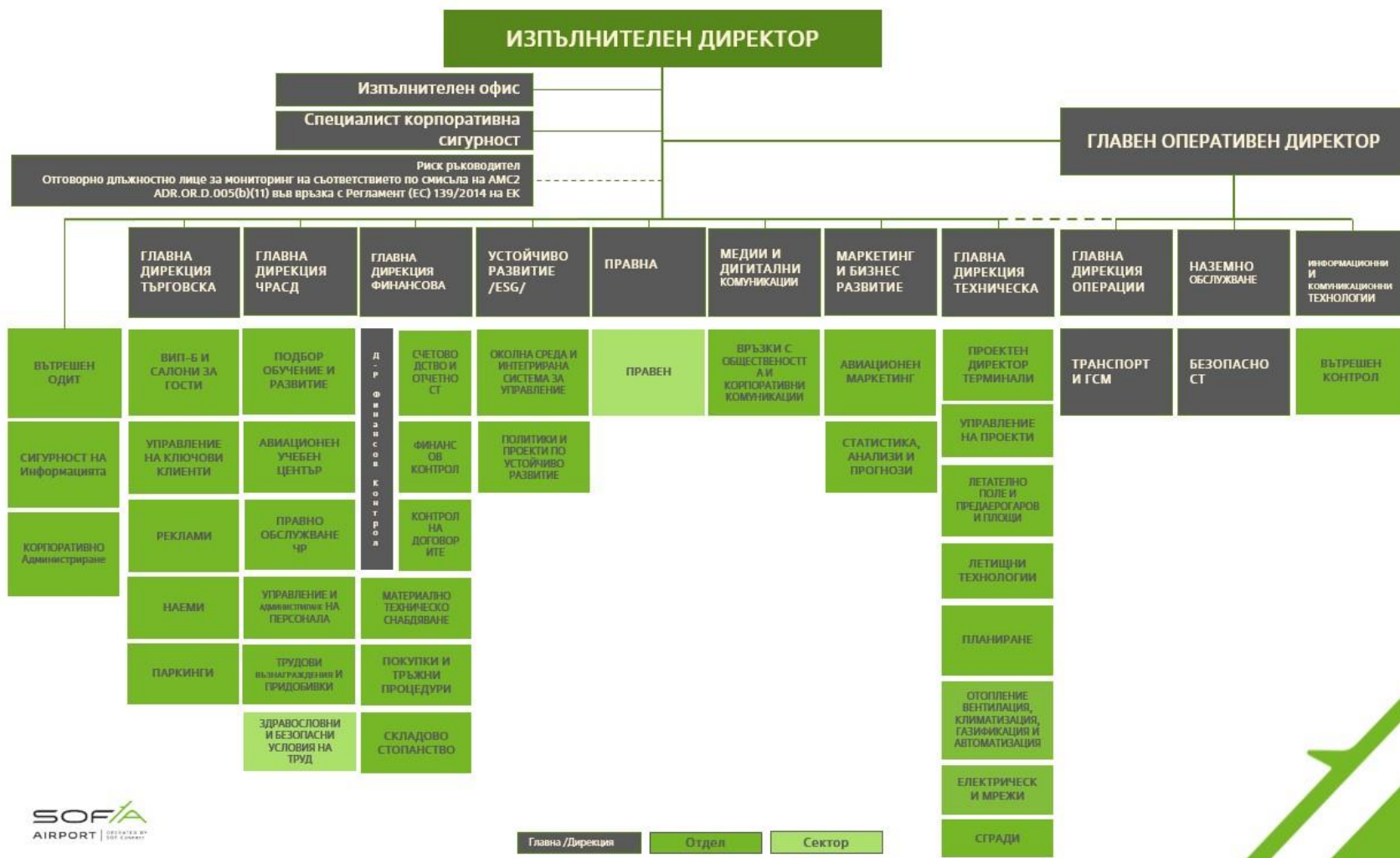
Бизнес					
ДП „Ръководство на въздушното движение“	- Сигурност и безопасност на полетите - Технологии и иновации - Увеличение на трафика и разширение на дейността - Шумово замърсяване	Главна дирекция “Операции”	Партниране: Критичен за ежедневната дейност на летището	Ежедневно	Постоянен съвместен комитет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

“Летище София” ЕАД	• Сигурност и безопасност на полетите • Технологии и иновации • Достъпност на летището • Увеличение на трафика и разширение на дейността	Изпълнителен директор	Информирание: срещи за обсъждане на промени по инфраструктурата на летището	Ad hoc	Стратегически срещи
Браншови туристически организации (НБТ, БАТА, БТК, КРИБ, AmCham и т.н.)	• Цялостно социо-икономическо въздействие • Нарастване и разширение на трафика • Клиентско преживяване • Достъпност на летището • Устойчивост при веригата на доставките	Изпълнителен директор Дирекция “Маркетинг и бизнес развитие” Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Партниране: Специална инициатива за сътрудничество, свързана с национални дейности за бранд имидж и промотиране на дестинация Информирание относно увеличаване на трафик и нови договори с авиолинии	Ad hoc	Предоставяне на информация и данни чрез всички комуникационни канали на летище Директни имейли, Групи в социални медии

Дружества за комунални услуги, телекомуникационни компании, обществен транспорт, медицински лаборатории	• Сигурност и безопасност на полети • Технологии и иновации • Увеличаване и експанзия на трафик • Оперативна ефективност • Устойчивост при веригата на доставките • Декарбонизация и промени в климата	Главна дирекция “Операции” Дирекция “Дигитална трансформация” Дирекция “Техническа” Дирекция “Устойчиво развитие”	Партниране в оперативната дейност на летището	Ad hoc	Стратегически срещи
Научни и образователни институции					
Технически университет - София	• Партньорства и дарения • Управление на таланти	Изпълнителен директор Главна дирекция “ЧРАСД” Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Партниране: Споделяне на информация, представляваща интерес за обучение на бъдещи инженери	Ad hoc обаждания и срещи	Срещи с ръководството на университета
Други авиационни школи**	• Партньорства и дарения • Управление на таланти	Главна дирекция “ЧРАСД” Дирекция “Медии и дигитални комуникации”	Партниране: Споделяне на информация, представляваща интерес, за да акредитира програми на университети/училища, включване: Осигуряване на стажове и програми за обучение	Ad hoc обаждания и срещи	Срещи с отговорното лице за разработване на учебните програми

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

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



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

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

6.6. Жалби

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

6.6.1. Нова дигитална форма за подаване на жалби

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

6.6.2. Начини за подаване на жалби

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

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

6.6.3. Общи правила и условия

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

6.6.4. Мониторинг и отчитане

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

6.7. Ресурси и отговорности

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

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

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

7 Мониторинг и отчитане

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

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

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

Елемент (какво се наблюдава)	Изискване за наблюдение (как се наблюдава)	Честота
Достъп до информация на заинтересовани страни	Доклад относно броя отговори на искания за информация или данни; посещения на уебсайт; изтегляния на документа;	Годишно
Ефективност на процедурата за подаване на жалби	Доклад относно броя и естеството на жалбите; равнище на разрешаване; времена за отговор;	Годишно
Ефективност на Съвместните комитети	Доклад относно събранията на съвместните комитети - брой, участие, протоколи, решения	Веднъж на тримесечие
Съответствие със закона	Доклад относно равнището на удовлетворение на правните изисквания за отчетност (ако има такива)	Веднъж на тримесечие
Качество на процеса	Отчет изготвян и подаван до отговорното лице в съответния отдел/и във връзка със съответствието с този план	Годишно
Устойчиво управление	Доклад за устойчиво развитие на летище София, който включва съответните теми за екологично, социално и корпоративно управление и съответствие с Глобалната инициатива за отчетност	Годишно

Съгласували:

Антоанета Стоянова, Директор „Устойчиво развитие“	DocuSigned by: <i>Antoaneta Stoyanova</i> 6C1617F76B7A41F...
Милена Михайлова, Директор „Медии и дигитални комуникации“	DocuSigned by: <i>Milena Mihaylova</i> 001AF6DCA4254F1...
Атанас Стоев, Ръководител отдел „ОС и ИСУ“	DocuSigned by: <i>Atanas V. Stoev</i> D5587D6F6550497...
Десислава Грува, Експерт отдел „Връзки с обществеността и корпоративни комуникации“	DocuSigned by: <i>Desislava Gruva</i> 180640840B9247C...