



>>> 2017 m.
Lietuvos oro uostų
**socialinės atsakomybės
ataskaita**

LIETUVOS ORO UOSTAI
VNO KUN PLQ

Vilniaus oro uostas



LIETUVOS ORO UOSTAI

**KAUNO
ORO UOSTAS**

LIETUVOS ORO UOSTAI


PALANGOS ORO UOSTAS

LIETUVOS ORO UOSTAI

>>> Turinys

- 3 Įžanginis žodis
- 7 Įmonių socialinė atsakomybė
- 8 Aplinkos apsauga
- 13 Socialiniai ir personalo klausimai
- 19 Žmogaus teisių užtikrinimas
- 30 Kova su korupcija ir kyšininkavimu

Lietuvos oro uostų tikslas – darnus augimas



Džiaugiamės galėdami Jums pristatyti Lietuvos oro uostų socialinės atsakomybės ataskaitą. 2017-uosius prisiminsime kaip proveržio metus. Kryptingas ir nuolatinis darbas gerinant teikiamų paslaugų kokybę augino mūsų keleivių pasitikėjimą. Pernai trijuose šalies oro uostuose aptarnavome daugiau kaip 5,2 mln. keleivių, įvykdėme virš 55 tūkst. skrydžių. Tai rekordiniai skaičiai, kuriems nesukliudė nė 35 dienas vykusi Vilniaus oro uosto kilimo ir tūpimo tako rekonstrukcija.

Vadovaujamės požiūriu, kad puikūs įmonės rezultatai ne tik pakylėja komandos dvasią, bet ir sukuria naudą mus supančiai aplinkai ir bendruomenei. Siekdami didesnio Lietuvos oro uostų darbuotojų įsitraukimo į socialinės atsakomybės ir darnaus vystymosi iniciatyvas, nuolat vertiname, kurias sritis, komandos manymu, turėtume laikyti prioritetinėmis, ir jas stipriname. Pernai dėjome pastangas į aplinkosaugos gerinimą, korupcijos ir kyšininkavimo prevenciją. 2018-aisiais dar daugiau jėgų skirsime į aplinką patenkančio triukšmo kontrolei ir išmetamo CO2 kiekio mažinimui, gamtos išteklių tausojimui. Aplinkosauga – itin plati sritis, apimanti visus mūsų šalies oro vartų veiklos aspektus, todėl ateinančiais metais esame pasiruošę toliau skirti jai ypatingą dėmesį.

Ypač svarbu pažymėti, kad įvairiose sferose pasiekti mūsų rezultatai ir progresas nebūtų įmanomi be įmonėje dirbančių žmonių. Mūsų sėkmė grįsta stipriais kolegų gebėjimais, todėl tikime, kad komandą turi sudaryti įvairių žinių ir patirties turintys žmonės.

Viliuosi, kad ši ataskaita Jums bus naudinga ir įdomi, gilinantis į nuveiktus Lietuvos oro uostų darbus socialinės atsakomybės srityje, į problemas, kurias pastebėjome, ir joms spręsti surastus būdus. Socialinės iniciatyvos – tęstinė įmonės veikla. Esame tikri, kad tik teikdami jai pakankamą dėmesį galėsime toliau sėkmingai užtikrinti pagrindinių tikslų įgyvendinimą.

Marius Getimis

Lietuvos oro uostų generalinis direktorius



Susipažinkite su mūsų komanda

Ši 2017 m. socialinės atsakomybės ataskaita – tai mūsų VĮ Lietuvos oro uostų (LOU, toliau taip pat – Įmonė) komandos glaudaus bendradarbiavimo rezultatas. Savanoriška iniciatyva, kurią nuo idėjos atsiradimo iki išpildymo globojome patys įmonės darbuotojai, skirtingų sričių specialistai. Pastebėjome, kad rūpinimasis įmonės socialine veikla, stebėjimas, kaip mums sekasi šioje srityje, skatina dar didesnę komandos narių bendradarbiavimą, stiprina tapatybės jausmą su

įmone, kurioje dirbame, ir vienija siekiant darnaus vystymosi idėjos. Vieni mūsų kuruoja įmonės socialinės atsakomybės procesus, kiti aplinkosaugines, personalo, žmogaus teisių, kovos su korupcija ir kyšininkavimu ar kitas iniciatyvas. Apibendrinę visas turimas naujausias žinias ir patirtį, sudėję aktualiausius pastebėjimus ir savo lūkesčius ateičiai, sukūrėme turinį, supažindinsiantį, kokie socialiniai, aplinkosaugos ir skaidrios veiklos principai yra mūsų akiratyje.

>>> Įmonei svarbiausios sritys – darbuotojai, aplinkos apsauga, korupcija ir kyšininkavimas, žmogaus teisės.

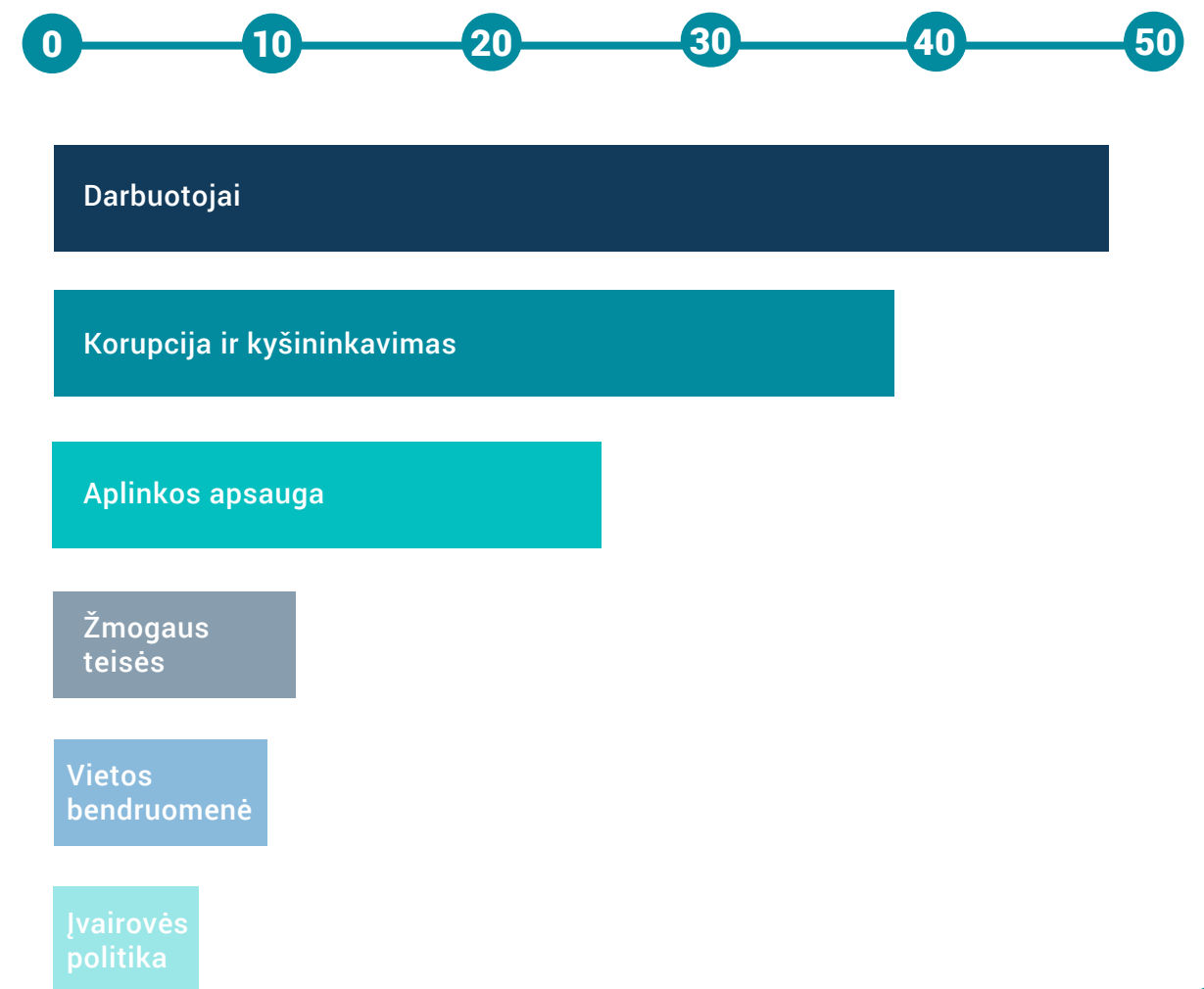
Siekdami didesnio darbuotojų įsitraukimo į Įmonės socialinės atsakomybės ir darnaus vystymosi iniciatyvas, 2017 m. Lietuvos oro uostai įvertino, kurios iš sričių, darbuotojų (vidutinės grandies ir aukščiausio lygio) manymu, turėtų būti laikomos prioritetinėmis Įmonės viduje, ir ėmėsi jas stiprinti. Vadovaujantis vidinio

tyrimo duomenimis, Įmonei svarbiausios sritys – darbuotojai, aplinkos apsauga, korupcija ir kyšininkavimas, žmogaus teisės. Atliekant tyrimą taip pat buvo išskirtos papildomos pasiekiamumo / konkurencijos, klientų ir vidinės kultūros sritys.

Siekiant išsiaiškinti, kurios sritys, darbuotojų manymu, įmonėje turėtų būti prioritetingos, klausta:

Kiek jums svarbi kiekviena iš šių sričių skalėje nuo 1 iki 5?

Kurios trys iš išvardytų sričių turėtų būti svarbiausios LOU veikloje?



Paminėtos 3 papildomos svarbios sritys:

- » Pasiekiamumas / konkurencija (1 žmogus nurodė),
- » Klientai (2 žmonės nurodė),
- » Vidinė kultūra (1 žmogus nurodė)



VISUOTINIAI DARNAUS VYSTYMOŠI TIKSLAI



Įmonių socialinė atsakomybė

VĮ Lietuvos oro uostai siekį tarptautiniu lygmeniu vadovautis darnaus vystymosi principais deklaravo 2016 m. spalio 31 d. Oro uostų tvarumo deklaracijoje, pasirašytoje kartu su kitais tarptautiniais oro uostais – Čikagos, Dalaso, Romos, Amsterdamo Šipholio, Niujorko Džono F. Kenedžio (JFKIAT), Londono Hitrou, Londono Getviko ir kitais. Pagrindinis šios deklaracijos siekis – stiprinti tvarių ir atsparių oro uostų sistemą visame pasaulyje bendradarbiavimu, skaidrumu, inovacijomis ir dalyvavimu.

LOU pozicija – savo veikloje vadovautis darnaus vystymosi (angl. *sustainability*) principais ir integruotai valdyti bei suderinti ekonominius, socialinius ir aplinkosauginius veiksmus taip pat buvo įtvirtinta LOU Strateginiame veiklos plane. Patys bendriausi darnaus vystymosi tikslai yra patvirtinti Jungtinių Tautų Organizacijoje (toliau – JTO). 2015 m. rugsėjo 25 d. šiuos tikslus JTO narės, tarp jų ir Lietuva, įsipareigojo įgyvendinti per ateinančius 15 metų – iki 2030-ųjų. 17 darnaus vystymosi tikslų nukreipti į tris pagrindinius aspektus – ekonominį, socialinį ir aplinkosauginį.

Lietuvos oro uostai prisideda prie 10 JTO darnaus vystymosi tikslų, įgyvendindami konkrečias Įmonės socialinės atsakomybės iniciatyvas aplinkosaugos, darbuotojų ir socialinės, žmogaus teisių bei kovos su korupcija ir kyšininkavimo srityse.



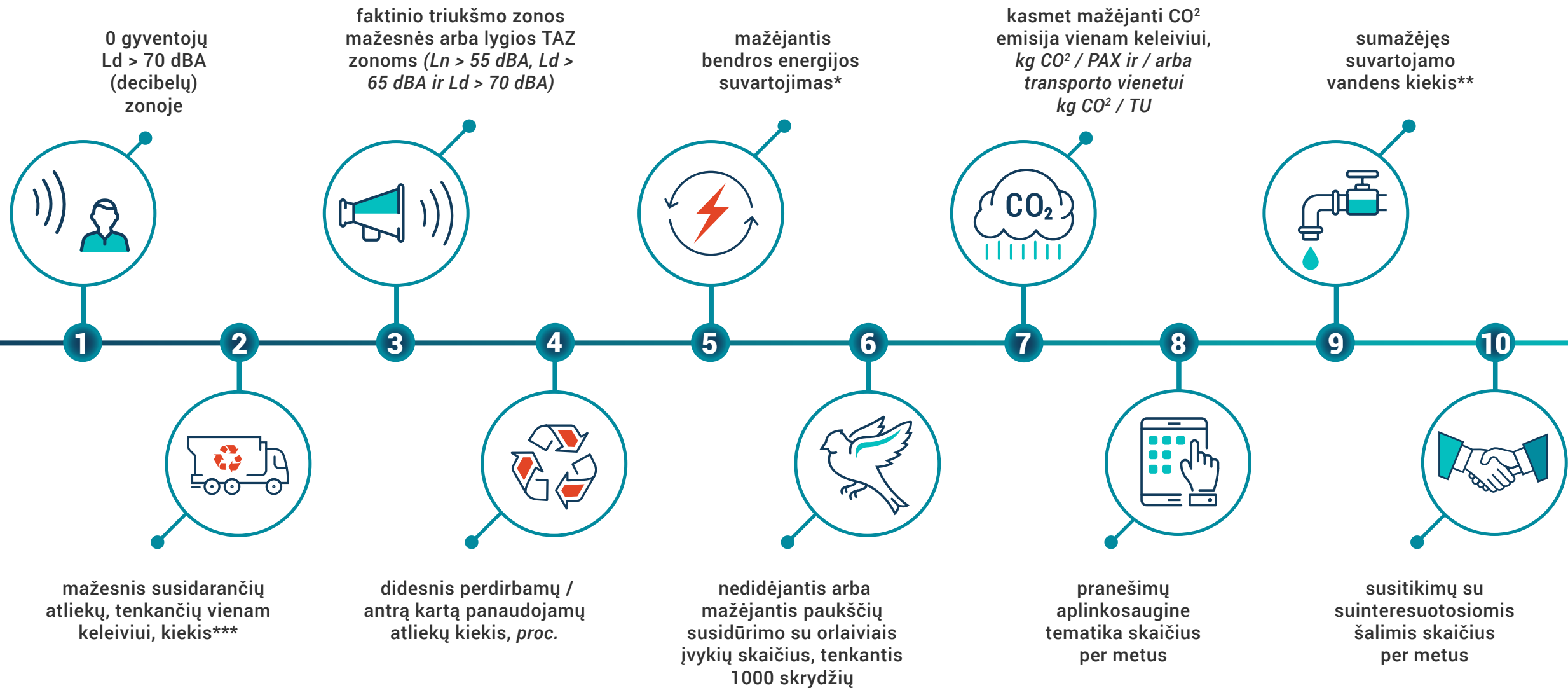
Aplinkos apsauga

Įmonės politika aplinkosaugos srityje ir jos įgyvendinimas

Viena iš prioritetinių LOU socialinės atsakomybės sričių – aplinkos apsauga. Pagrindinis dokumentas, kuriuo įmonė 2017 m. vadovavosi šioje srityje, yra 2015 m. gruodžio mėnesį patvirtinta Vilniaus oro uosto aplinkosaugos politika. Taip pat 2018 m. pradžioje bus patvirtinta Lietuvos oro uostų aplinkosaugos strategija 2018–2028 m. (toliau – Aplinkosaugos strategija). Pagal šią strategiją bus siekiama stebėti ir gerinti aplinkosauginę situaciją triukšmo, energijos ir klimato kaitos, gamtinių išteklių, atliekų, laukinės gamtos ir bioįvairovės, bendruomenės ir komunikacijos bei aplinkosaugos valdymo srityse.

Kartu su Aplinkosaugos strategija penkioms iš septynių strateginių kryptų (triukšmo, energijos ir klimato kaitos, gamtinių išteklių, bendruomenės ir komunikacijos bei aplinkosauginio valdymo) bus parengti ir patvirtinti veikslių planai. Į veikslių planus įmonė perkels uždavinius, kuriuos įgyvendinusi pasiektų kiekvienam tikslui iškeltus rodiklius, taip pat kiekvienam uždaviniui numatys įgyvendinimo priemones bei terminus. Kaip ir pati Aplinkosaugos strategija, veikslių planai bus koreguojami ir atnaujinami kasmet, remiantis praėjusių metų rezultatais.

LOU rodikliai aplinkosaugos srityje



* (MJ/PAX), ** (kl/PAX), *** (kg/PAX)

Pastangos mažinti triukšmą

Pagal Aplinkosaugos strategiją 2018 m. bus rengiamas Vilniaus oro uosto išmetamo anglies dvideginio (CO²) mažinimo planas. O 2019 m. pradžioje siekiama pereiti į Tarptautinės oro uostų tarybos „ACI Europe“ pasaulinės anglies dvideginio akreditacijos programos 2-ąjį lygį, suteikiamą už CO² kiekio sumažinimą. Vilniaus oro uostas jau nuo 2016 m. dalyvauja šioje tarptautinėje programoje ir yra gavęs Tarptautinės oro uostų tarybos „ACI Europe“ pirmo lygio akreditaciją už metinį išmetamo anglies dvideginio (CO²) kiekio ir CO² pėdsako monitoringą. Taip pat numatyta, kad iki 2018 m. pabaigos šios programos 1-ajame lygyje pradės dalyvauti Kauno bei Palangos oro uostai.

2018 m. taip pat bus modernizuojama Vilniaus oro uosto triukšmo monitoringo sistema, kuri padės ne tik stebėti ir prognozuoti triukšmo lygius, bet ir įvertinti triukšmą mažinančių priemonių

poveikį bei taikyti kitus triukšmo valdymo sprendimus. Taip pat pagal šią strategiją bus tęsiamas glaudus bendradarbiavimas su VĮ „Oro navigacija“, pagrįstas triukšmą mažinančių priemonių taikymu ir kontroliavimu.

Kai kurios iš Aplinkosaugos strategijos veiksmų planuose numatytų priemonių jau yra įgyvendintos. 2017 m. gruodį bendradarbiaujant su VĮ „Oro navigacija“, įdiegtos rekomenduojamos triukšmą mažinančios procedūros. Tai – nuoseklus leidimosi ir nuoseklus aukštėjimo operacijos, aviacinių variklių bandymo procedūrų ribojimas nakties metu, variklių traukos reverso naudojimo apribojimas, triukšmą mažinančių procedūrų taikymas ir kitos.

Visos šios priemonės prisidės siekiant vieno svarbiausių Aplinkosaugos strategijos veiklos rodiklių (KPI) – sumažinti Vilniaus oro uosto triukšmo zonas.


»»» Atliktas pastatų energetinis auditas, parengtos ataskaitos, gautos rekomendacijos ir pastatų energetinio sertifikavimo atestatai.

Dėmesys ir kitoms aplinkosaugos iniciatyvoms

2017 m. gruodį LOU taip pat atliktas pastatų energetinis auditas, parengtos ataskaitos, gautos rekomendacijos ir pastatų energetinio sertifikavimo atestatai.

Remiantis Aplinkosaugos strategija, kurią ketinama patvirtinti 2018-aisiais, planuojama sutvarkyti buvusios raketų bazės už-

terštą teritorijos dalį šalia Kauno oro uosto. Ši strategija įpareigo parengti ir kas pusmetį Lietuvos oro uostų internetiniame puslapyje skelbti naujienlaiškį apie įmonės aplinkosauginę situaciją ir priemones jai gerinti bei jau pasiektus rezultatus. Taip pat numatoma tęsti oro uostų požeminio ir paviršinio vandens monitoringą bei stebėti geriamojo vandens kokybę.



LOU sėkmingai įgyvendina ir kitas iniciatyvas aplinkosaugos srityje. Viena jų – elektromobilių infrastruktūros gerinimas ir plėtra. 2017 m. vykdant trumpalaikio stovėjimo aikštelių plėtrą buvo įrengtos 4-ios elektromobiliams skirtos stovėjimo vietos bei įkrovimo stotelės. Taip pat 2017 m. pradėtas rengti daugiaaukštės stovėjimo aikštelės projektas, kurioje numatytos 4-ios elektromobiliams skirtos vietos su įkrovimo stotelėmis ir palikta galimybė elektromobilių krovimo infrastuktūrą praplėsti. Planuojama, kad tokios aikštelės statybu darbai turėtų būti baigti 2019 m. Projektiniame Vilniaus oro uosto plėtros iki 2028 m. pasiūlyme numatyta galimybė įrengti 6 elektromobilių stovėjimo vietas su įkrovimo stotelėmis.

Dar viena socialinės atsakomybės aplinkos apsaugos srityje iniciatyva, kuri sulaukia didelio populiarumo tarp LOU darbuotojų, – savanoriška visuomeninė akcija „Darom“. Jos metu darbuotojai tvarko aplink oro uostus esančias teritorijas. Kita akcija – elektronikos prietaisų utilizavimo programa. Prietaisai utilizuojami perduodant juos perdirbimu užsiimančioms įmonėms.

LOU pastebi, kad, kalbant apie socialinę atsakomybę aplinkos apsaugos srityje, didelį dėmesį teks skirti norint priimti teisės aktų paketą, reglamentuojantį orlaivių keliamą triukšmą. Taip pat norint pasiekti Aplinkosaugos strategijoje išsikeltus tikslus, teks susitelkti užtikrinant reikiamus finansinius ir žmogiškuosius išteklius.



Socialiniai ir personalo klausimai

Įmonės politikos socialinėje ir personalo srityse bei jų įgyvendinimas

Vienas iš pagrindinių LOU tikslų socialinėje ir personalo srityse numato siekį didinti darbuotojų įsitraukimą į Įmonės veiklą ir lojalumą kuriant teigiamą darbo aplinką. LOU taip pat vadovaujasi personalo valdymo strategija (toliau – Personalo strategija). Ji sujungia Įmonės verslo strategiją ir žmogiškųjų išteklių valdymą. Šia strategija siekiama sukurti dinamiškesnę, efektyvesnę bei išskirtinį konkurencinį pranašumą valstybės valdomų įmonių sektoriuje turinčią organizaciją.

Šia Personalo strategija siekiama efektyvesnio valdymo, inovatyvios aplinkos (kultūros) kūrimo, į klientus orientuotos vadybos kūrimo, tvarios lyderystės plėtojimo, darbuotojų entuziazmo prisiimant iššūkius. Įmonė taip pat yra numačiusi ilgalaikius personalo valdymo tikslus, pavyzdžiui, aukštą darbuotojų įsitraukimą, efektyvų darbuotojų gebėjimų ir įgūdžių panaudojimą įgyvendinant pagrindines LOU veiklas, savo srities profesionalų pritraukimą pasitelkiant LOU įvaizdį bei kultūrą, konkurencingo atlygio užtikrinimą, vadovų gebėjimą kontroliuoti esminius personalo valdymo elementus.



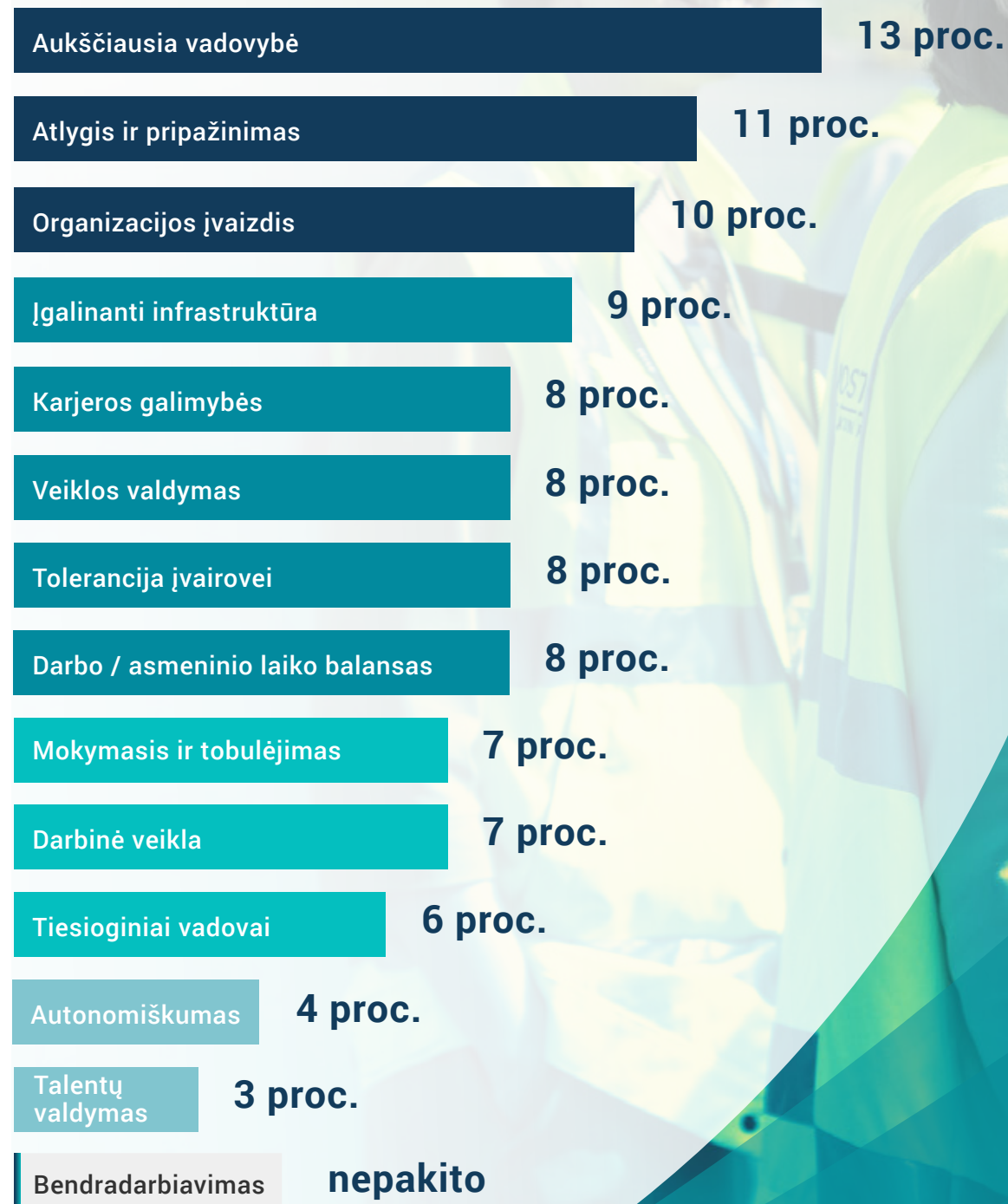
Personalo strategijoje yra numatyti pagrindiniai LOU siejami tikslai, taip pat veiklos gairės kiekvieniems metams. Remiantis Personalo strategija ir LOU tikslais, kiekvienais metais Personalo skyriui ir atskiriems darbuotojams yra suformuojami tikslai.

Strateginiame veiklos plane 2018–2021 m. iškelto darbuotojų įsitraukimo rodikliu bus galima įvertinti LOU pastangas vykdant veiklas, nukreiptas į darbuotojų gerovės kūrimą. Darbuotojų pildomas klausimynas padės įvertinti komandos nuomonę apie LOU įvaizdį, veiklos procesus, vadovus, atlygio politiką, bendradarbiavimą, mokymąsi ir tobulėjimą bei kitas sritis.

Įgyvendindami Įmonės politiką socialinėje ir personalo srityje, LOU įvertina ir keletą galimų rizikų. Tai – faktas, kad Lietuvoje auga darbo rinkos mobilumas. Darbuotojai dažniau keičia darbovietes, o tai gali lemti ir didesnę LOU darbuotojų kaitą, kuri gali daryti įtaką atliekant kasdienes operacijas. Pastebima, kad visuomenėje vis dar egzistuoja neigiamas viešajame sektoriuje veikiančių darbdavių įvaizdis. Tai irgi gali lemti LOU kaip darbdavio nepatrauklumą ir trukdyti pritraukti profesionalių kandidatų.

Įmonės indeksų vertinimas 2017 m. tarp darbuotojų didėjo

Didėjimas skaičiuojamas proc.



LOU fiksuoja didėjantį darbuotojų įsitraukimą

Įmonės Strateginiame veiklos plane buvo numatyta, kad 2017-aisiais darbuotojų įsitraukimo rodiklis turi būti didesnis arba lygus 35 proc. Atlikus tyrimą nustatyta, kad darbuotojų įsitraukimas išaugo iki 41 proc.

Itin pagerėjo ir daugumos kitų minėto tyrimo metu matuojamų indeksų rezultatai.

>>> Pagal teisingumo ir visuotinumą principus LOU darbuotojams yra taikoma vienodo atlygio politika.

Vienodo atlygio politika ir darbuotojų sauga

Pagal teisingumo ir visuotinumą principus LOU darbuotojams yra taikoma vienodo atlygio politika. Įmonėje pareigybės suskirstytos į lygius pagal darbui atlikti reikalingas žinias, atsakomybę ir sprendžiamas problemas. Visiems darbuotojams, esantiems tame pačiame pareigybių lygyje, atlygio rėžiai yra vienodi. Konkretūs atlygiai nustatomi lyginant juos su Lietuvos Respublikos darbo rinkos situacija.

Taip pat darbuotojais rūpinamasi organizuojant privalomus profilaktinius sveikatos patikrinimus. Darbuotojai, dirbantys lauko sąlygomis, privalomai skiepijami nuo erkinio encefalito. Kasmet LOU organizuoja ir skiepijimą nuo gripo. 2017 m. Įmonėje nuo gripo paskiepyti 88 darbuotojai. Taip pat suskaičiuota, kiek 2017-aisiais įvyko nelaimingų atsitikimų darbe. Jų, taip pat profesinių ligų ir įvykių, dėl kurių darbuotojai patirtų žalą sveikatai, praėjusiais metais buvo devyni.

Socialiniai partneriai, kolektyvinė sutartis ir papildomos naudos darbuotojams

LOU veikia 4-ios profesinės sąjungos: VĮ Tarptautinio Vilniaus oro uosto profesinė sąjunga, VĮ Lietuvos oro uostų darbuotojų profesinė sąjunga, profesinė sąjunga IEVA, Valstybinių ir privačių įmonių profesinės sąjungos, VĮ Lietuvos oro uostų Palangos filialo skyrius. Naujausia Įmonės kolektyvinė sutartis buvo parengta aktyviai dalyvaujant ir teikiant savo pasiūlymus profesinėms sąjungoms. Daugelis profesinių sąjungų pateiktų reikalavimų buvo tenkinti ir įtraukti į LOU kolektyvinę sutartį.

Kiekvienais metais LOU atnaujina derybas dėl kolektyvinės sutarties. Šiuo metu galiojančioje sutartyje numatytos šios papildomos naudos darbuotojams:

- suteikiama finansinė parama darbuotojams gimus vaikui ar jį įsivaikinus, esant sunkiai materialinei padėčiai, išeinant į pensiją, jubiliejų proga, darbuotojo ar jo artimojo mirties atveju. Taip pat LOU kompensuoja darbuotojų vaikų stovyklas;

- suteikiamos papildomos atostogos santuokai sudaryti, artimo giminaičio mirties atveju, sėkmingai baigus studijas;
- suteikiamos papildomos dvi dienos atostogų.

Nuo 2014 m. visiems LOU darbuotojams galioja draudimas nuo nelaimingų atsitikimų bei suteikiamos sveikatos draudimo paslaugos. Nuo 2018 m. LOU taip pat planuoja praplėsti papildomas naudas darbuotojams numatant galimybę pasirinkti vieną iš šių 4 papildomų naudų:

- kuro kompensavimą;
- mobiliųjų telefonų ir ryšio paslaugų kompensavimą;
- III pakopos pensijų kaupimą;
- sveikatos draudimo paslaugų paketų.

»»» Įmonėje kasmet kalėdiniu laikotarpiu organizuojama „Kliento diena“. Tai diena, kai LOU darbuotojai kartu su partneriais dirba oro uostų terminaluose, bendrauja su keleiviais bei dalija jiems dovanas.

Rūpestis užtikrinti gerą klientų ir darbuotojų patirtį

Įmonėje kasmet kalėdiniu laikotarpiu yra organizuojama „Kliento diena“. Tai diena, kai LOU darbuotojai kartu su partneriais dirba oro uostų terminaluose, bendrauja su keleiviais bei dalija jiems dovanas. Dar viena LOU iniciatyva, įvertinta keleivių, – kino teatras „FilmBox“, kuriame išvykstantieji turi galimybę nemokamai pasižiūrėti lietuviškus filmus (su angliškais subtitrais).

Kiekviename oro uoste sudaryta savanorių darbuotojų grupė, kuri ekstremaliųjų situacijų atvejais būtų kviečiama dirbti su streso ištiktais keleiviais bei jų artimaisiais. Tokiems darbuotojams periodiškai vedami teoriniai ir praktiniai mokymai apie tai,

kaip dirbti su streso ištiktais žmonėmis ir tokių žmonių patiriamomis stresinėmis situacijomis.

LOU skatina sveiką darbuotojų gyvenseną, sportinę veiklą ir rūpintis fizine bei protine sveikata. Įmonės darbuotojai turi galimybę bet kuriuo metu naudotis įmonės patalpose įrengtomis sporto salėmis. Jei darbuotojai organizuoja stalo teniso turnyrus, protmūšius, krepšinio turnyrus, LOU aprūpina reikiamomis priemonėmis, apranga, įsteigia prizus varžybų dalyviams. Taip pat įmonėje yra organizuojami įvairūs renginiai, pavyzdžiui, metinė konferencija, vadovų susitikimai su darbuotojais, kalėdinis renginys, komandiniai atskirų departamentų ir skyrių susibūrimai.



ŽMOGAUS TEISIŲ UŽTIKRINIMAS

Įmonės politika žmogaus teisių srityje ir jos įgyvendinimas

Žmogaus teisių užtikrinimo klausimai LOU aktualiausi atliekant keleivių saugumo patikrą ir užtikrinant neįgalųjų ir ribotos judėsenos keleivių teises. Pagrindinės žmogaus teisės ir laisvės įtvirtintos 1950 m. priimtoje *Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijoje* (toliau – EŽTK).

Taip pat EŽTK 9 str. yra įtvirtinta minties, sąžinės ir religijos laisvė. Užtikrinant šią teisę, kitų religijų keleivių tinkamą aptarnavimą oro uostuose, LOU aviacijos saugumo programose nustatytos keleivių ir darbuotojų aviacijos saugumo tikrinimo procedūros. 2008 m. buvo parengta papildoma aviacijos saugumo darbuotojų mokymo programa, kurios metu LOU aviacijos saugumo darbuotojai išklauso specialų kursą, kaip atlikti aviacijos saugumo patikros procedūras skirtingų religinių konfesijų asmenims, kokie religiniai daiktai būdingi šiems keleiviams, pavyzdžiui, krikščionims, musulmonams, judėjams, budistams, sikhams ir kaip su jais elgtis. Užtikrinant EŽTK 10 str. įtvirtintą asmens teisę į privatumą, LOU užtikrina teisę būti tikrinamiems laikantis lyties tapatumo principo, taip pat teisę būti patikrintiems privačioje patalpoje.



LOU taip pat įgyvendina JTO 2006 m. priimtos *Neįgaliųjų teisių konvencijos nuostatas*, *Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą*, pagal kurį neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims turi būti sudaromos panašios galimybės keliauti oro transportu kaip ir kitiems piliečiams, LOU yra parengę ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo technologiją, o kiekviename oro uoste atskirai patvirtinti ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo kokybės standartai.

Įgyvendindami mūsų šalies ir tarptautinių teisės aktų aviacijos saugumo procedūrų reikalavimus, LOU vadovaujasi oro uostų Aviacijos saugumo programomis ir LOU aviacijos saugumo mokymo programa.

Europos Parlamento ir Tarybos reglamento nuostatų laikymąsi kontroliuoja Civilinės aviacijos administracija, kuri LOU kasmet atlieka auditus. Savo ruožtu LOU stebi, ar nepažeidžiamos neįgaliųjų ir ribotos judėsenos asmenų teisės. Stebėjimas vykdomas nagrinėjant gautus keleivių skundus ir atsižvelgiant į jų kiekius, kokybinius reikalavimus paslaugai teikti, kurie yra numatyti atitinkamuose kokybės standartuose ir gaunant keleivių įvertinimą per apklausas, tiesioginius interviu. Užtikrinant negalią turinčių ir ribotos judėsenos keleivių tinkamą aptarnavimą, vadovaujantis dokumento Politinės ataskaitos civilinės aviacijos palaikymo srityje (angl. *ECAC Policy statement in the field of civil aviation facilitation*) Nr. 30 I dalies 5 skirsniu ir jos atitinkamais priedais, LOU yra nustatyti neįgaliųjų ar ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo kokybės rodikliai.



Vilniaus oro uoste nustatyti šie aptarnavimo kokybės rodikliai:

- išvykstantiems ribotos judėsenos keleiviams, iš anksto įsigijusiems bilietus ir pranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį bei atvykusiems į atvykimo / išvykimo vietą laiku;
 - ribotos judėsenos keleivio laukimo laikas atvykimo / išvykimo vietose ne ilgesnis nei 5 min.;
 - visi be išimties ribotos judėsenos keleiviai privalo būti įsodinti į orlaivį, nebent tai neįmanoma dėl nenugalimų aplinkybių;
- išvykstantiems ribotos judėsenos keleiviams, iš anksto neįsigijusiems bilietų ir pranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį tik iš atvykimo / išvykimo taško;
 - ribotos judėsenos keleivio laukimo laikas atvykimo / išvykimo vietose ne ilgesnis nei 10 min.;
- atvykstantiems ribotos judėsenos keleiviams, kai informacija apie pagalbos poreikį iš išvykstamo oro uosto gaunama orlaiviui pakilus (ne vėliau kaip 30 min. iki orlaiviui tupiant Vilniaus oro uoste);
 - ribotos judėsenos keleivio laukimo laikas orlaivyje ne ilgesnis nei 5 min. po kitų keleivių išlaipinimo;
- atvykstantiems ribotos judėsenos keleiviams, kai informacija apie pagalbos poreikį iš išvykstamo oro uosto negauta orlaiviui pakilus ir apie pagalbos poreikį sužinota tik iš antžeminį aptarnavimą atliekančios bendrovės orlaiviui stovint orlaivių stovėjimo aikštelėje;
 - ribotos judėsenos keleivio laukimo laikas orlaivyje ne ilgesnis nei 10 min. po kitų keleivių išlaipinimo.

Įvertintas neįgaliųjų ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimas

LOU 2017 m. buvo matuojamas pasitenkinimas neįgaliųjų ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo užsakymo tvarka, oro uosto personalo profesionalumas ir mandagumas, teikiant neįgaliųjų ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo pagalbą, taip pat pagalbą teikiančio darbuotojo atvykimo į sutartą pasiėmimo vietą arba į orlaivį laukimo laikas.

Neįgaliųjų ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo užsakymo tvarka liko patenkintų keleivių:

VNO

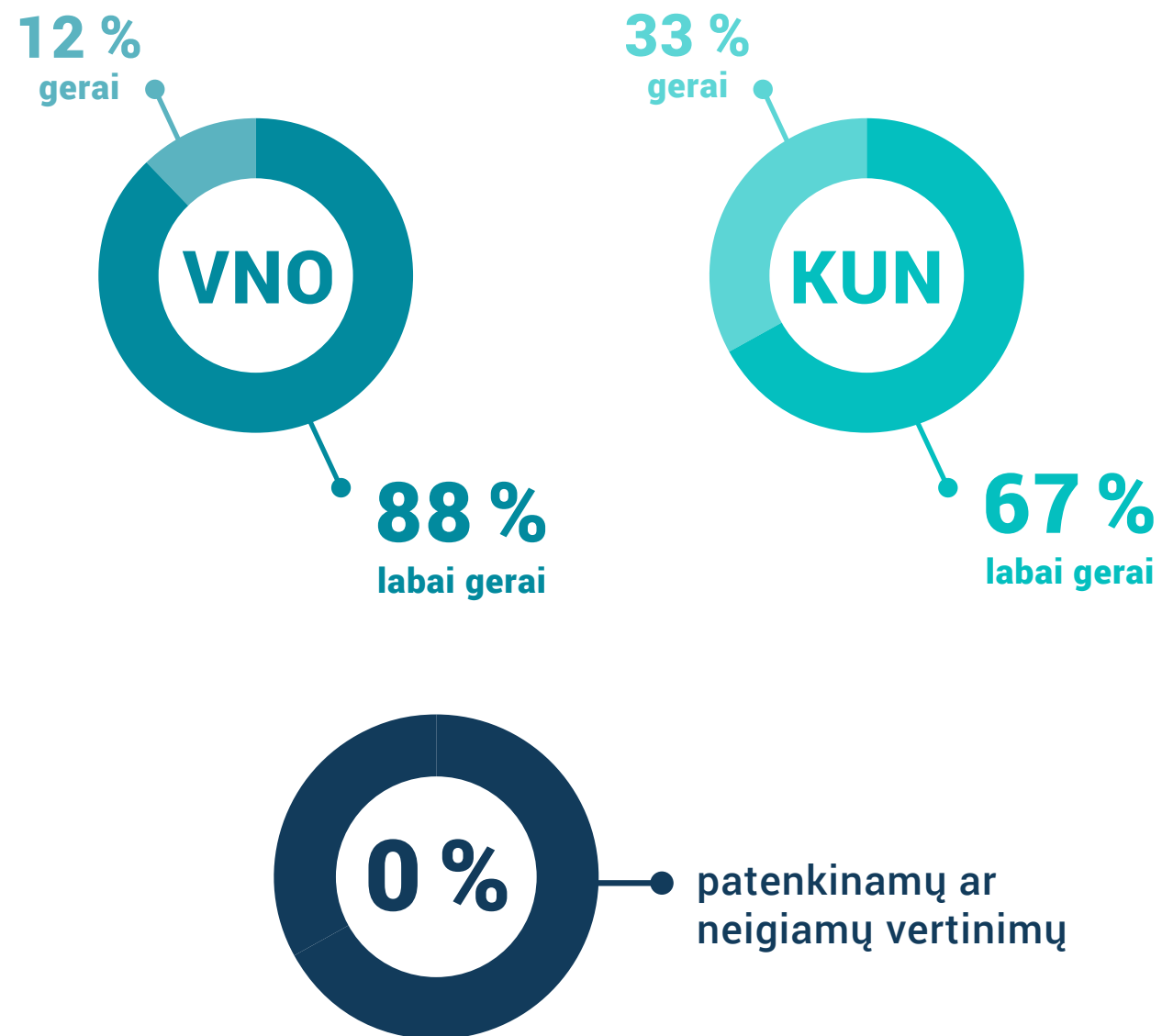
100 %

KUN

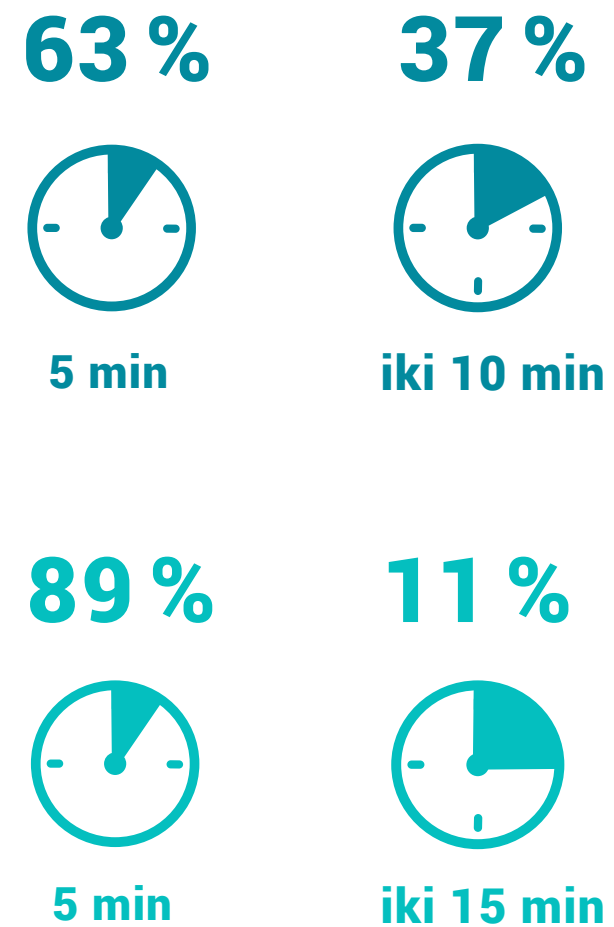
89 %

LOU neįgaliųjų ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo apklausos rezultatai (2017 m.)

Darbuotojų profesionalumą ir mandagumą teikiant aptarnavimo pagalbą įvertino:



Pagalbą teikiančio darbuotojo atvykimo į sutartą pasiėmimo vietą arba į orlaivį keleiviai laukė:



VNO

KUN

>>> Įgyvendindami žmogaus teises, LOU dar didesnę dėmesį ruošiasi skirti saugumo patikros vykdymui, kad jos metu būtų pakankamai įvertintos pagrindinės žmogaus teisės bei būtų tinkamai vykdomas ribotos judėsenos ir neįgaliųjų keleivių aptarnavimas.

Neįgaliesiems ir ribotos judėsenos keleiviams pritaikyta infrastruktūra

Atsižvelgiant į tai, kad LOU teikia paslaugas, skirtas aptarnauti keleivius, turinčius negalią, ir ribotos judėsenos asmenis, oro uostuose įgyvendinta pirmenybės galimybė praeiti į aviacijos saugumo patikrą nelaukiant bendroje eilėje ribotos judėsenos asmenims, taip pat šeimoms su mažamečiais vaikais.

Oro uostų prieigos pritaikytos neįgaliesiems keleiviams ir ribotos judėsenos keleiviams. Įmonė nuolat konsultuojasi su Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos atstovais, kviečia juos atvykti apžiūrėti oro uosto infrastruktūros, o po tokių susitikimų gautus pasiūlymus įgyvendina praktiškai. Po 2017 m. gegužės ir liepos mėn. įvykusių susitikimų su Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos atstovais, Vilniaus oro uosto prieigos (pėsčiųjų takai, pėsčiųjų perėjos) buvo labiau pritaikytos neįgaliesiems – akliesiems šaligatviuose iškilėmis trinkelėmis pažymėtos vedimo linijos, taip pat įrengtos nuožulnios plokštumos. Perkeliant viešojo transporto sustojimo vietą, įrengtas specialus iškvietimo mygtukas, kuriuo neįgalieji asmenys gali išsikviesti pagalbą. Oro uosto teritorijoje esantys laiptai paženklinti geltona spalva, siekiant sudaryti galimybę silpnaregiams pastebėti laiptų pradžią ir pabaigą. 2017 m. Kauno oro uosto laikinuose terminaluose ir pagrindiniame terminale esančių nuorodų spalvos taip pat buvo suderintos su neįgalųjų atstovais.

LOU rūpinasi neįgaliųjų ar ribotos judėsenos asmenų atvykimu į oro uostus.

Užtikrinamas patogus atvykimas į oro uostą

LOU ne tik kuria reikiamą infrastruktūrą viduje, bet ir patys rūpinasi neįgaliųjų ar ribotos judėsenos asmenų atvykimu į oro uostus. Įmonė bendradarbiauja su Maltos ordino pagalbos tarnyba, Nacionaliniu socialinės integracijos institutu, teikiančiu paslaugą „Socialinis taksi“. Šia specialia transporto priemone Vilniaus, Kauno arba Palangos oro uoste neįgalieji gali būti atvežami iki pat keleivių

išvykimo terminalo. Palangos oro uostas papildomai bendradarbiauja su VšĮ Socialinių paslaugų informacijos centru, teikiančiu transportavimo ir palydos paslaugas neįgaliesiems bei gulintiems / sėdintiems ligoniams. Šių organizacijų atstovai gali atvykę prie oro uosto ir išlydėdami arba pasitikdami keleivius nemokamai statyti automobilius arčiausiai terminalo, neįgaliesiems skirtose vietose.

LOU bendradarbiavimas su pagalbą teikiančiomis organizacijomis

Teikiamos pagalbos neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims pobūdis, paslaugų užsakymo ir aptarnavimo tvarka, atvykimo į oro uostus galimybės yra išsamiai paaiškintos ir skelbiamos viešai kiekvieno oro uosto interneto svetainėje. Apie pagalbos poreikius neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims oro uoste galima pranešti iš anksto, kreipiantis į skrydį vykdančią oro linijų bendrovę, kelionės organizatorių arba atitinkamą oro uostą, taip pat ir be išankstinio pranešimo jau atvykus į oro uostą. Šiam tikslui kiekvieno oro uosto automobilių stovėjimo aikštelėse bei

terminaluose ar jų prieigose yra įrengti pagalbos iškvietimo taškai. Tiksliai pagalbos iškvietimo vieta skelbiama Vilniaus, Kauno ir Palangos oro uostų internetinėse svetainėse. Ribotos judėsenos asmenims pagalbą teikiantys darbuotojai pasitinka keleivį, priima jo bagažą ir pasirūpina išvykimo procedūromis – bagažo registravimu, patikros procedūromis bei judėjimu terminale ir įlaipinimu į orlaivį (atitinkamai atvykusiems keleiviams pagalba teikiama nuo pasitikimo orlaivyje iki išvykimo vietos iš oro uosto pasirinktu transportu).

Paslaugas ribotos judėsenos oro uostų keleiviams teikia:



[Daugiau informacijos čia >>](#)



[Daugiau informacijos čia >>](#)



[Daugiau informacijos čia >>](#)

„Maisto bankui“ keleivių suaukotų produktų statistika:



LOU bendradarbiavimas su pagalbą teikiančiomis organizacijomis

LOU bendradarbiauja su keletu pagalbą teikiančių organizacijų. Viena jų – Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija. Įmonė registruoja oro uostų terminaluose rastus daiktus ir, pasibaigus 6 mėnesių daiktų saugojimo terminui, daiktus paaukvoja nevyriausybinėms organizacijoms.

Bendradarbiavimą su „Maisto banku“ LOU plėtoja siekdami prisidėti prie maisto taupymo iniciatyvos. Įmonė įrengusi specialias talpas. Jose keleiviai palieka maisto produktus, kurių negali su savimi pasiimti į orlaivį. Vėliau surinkti maisto produktai yra ne išmetami, o paaukojami „Maisto bankui“.

>>> LOU darbuotojai praėjusių metų kalėdiniame aukcione paaukojo **1300 Eur**, kuriuos paskyrė labdaros ir paramos fondui „**Rugutė**“.



Taip pat Įmonėje kasmet yra rengiami vidiniai aukcionai iš klientų gautų kalėdinių dovanų. Jų metu surinktos lėšos paaukojamos įvairioms organizacijoms (sergantiems asmenims, gyvūnų prieglaudoms ir kitoms organizacijoms). LOU darbuotojai praėjusių metų kalėdiniame aukcione paaukojo 1300 Eur, kuriuos paskyrė labdaros ir paramos fondui „Rugutė“.

Šio fondo tikslas – globoti onkologinėmis ligomis sergančius vaikus ir jų artimuosius, remti gydymo įstaigas, kuriose šie vaikai gydomi. Fondas pasirinktas demokratiškai, balsavimo būdu.

Oro uostų terminaluose keleiviai gali surasti aukų dėžutes, į kurias gali aukoti pasirinktoms labdaros ir paramos organizacijoms.



KOVA SU KORUPCIJA IR KYŠININKAVIMU

Įmonės politika kovos su korupcija ir kyšininkavimu srityje bei jos įgyvendinimas

LOU 2017 m. patvirtino kovos su korupcija programą ir priemonių planą 2017–2018 metais (toliau – Programa). Tais pačiais metais Įmonėje buvo patvirtintas korupcijos prevencijos politikos aprašas (toliau – Aprašas).

Apraše įtvirtintos bendrosios korupcijos netoleravimo LOU nuostatos, korupcijos prevencijos politikos pagrindiniai principai, korupcinio pobūdžio teisės pažeidimai bei reglamentuotos LOU taikomos korupcijos prevencijos priemonės, jų įgyvendinimo koordinavimas bei kontrolė. Programos tikslas yra užtikrinti ilgalaikę, veiksmingą ir kryptingą korupcijos prevencijos ir kontrolės sistemą Įmonėje. Programa apima dvi korupcijos prevencijos ir antikorupcinio švietimo veiklos kryptis:



1. skirti ypatingą dėmesį sprendimams viešinti ir vidaus kontrolės procedūroms stiprinti. Šalinti bet kokias galimybes pasireikšti korupcijai;
2. įgyvendinti antikorporcinį švietimą, ypač kreipiant dėmesį į darbuotojų, atsakingų už viešuosius pirkimus, korupcijos prevencijos priemonių vykdymą, ūkio subjektų priežiūrą, mokymus.

Programai įgyvendinti yra rengiamas Programos įgyvendinimo priemonių planas pagal LR susisiekimo ministro patvirtintą priemonių planą, gautus pasiūlymus dėl korupcijos prevencijos priemonių tobulinimo ir kitą informaciją. LOU kovos su korupcija prevencinė veikla ir jos efektyvumas vertinami pagal Programos įgyvendinimo priemonių planą 2017–2018 m., t. y. teikiant kasmetines ataskaitas LR susisiekimo ministerijai už kiekvienos priemonių plane numatytos priemonės įgyvendinimą. Taip pat periodiškai atliekamas darbuotojų tolerancijos korupcijai vertinimas. [Išmonės interneto tinklapyje skelbiama informacija](#) apie LOU veiklą, nukreiptą prieš korupciją.

Korupcijos tikimybė įvertinama kasmet

Kiekvienais metais iki rugsėjo 1 d. atliekamas LOU veiklos sričių, kuriose egzistuoja didelė korupcijos pasireiškimo tikimybė, nustatymas ir vertinimas. Šio proceso metu nustatomi konkretūs rizikos veiksniai, galintys sudaryti prielaidas atsirasti korupcijai, ir pasiūlomos prevencinės priemonės šiems korupcijos rizikos veiksniams valdyti ar šalinti.

Įmonėje išskiriama keletas veiklos sričių, kuriose egzistuoja santykinai didelė korupcijos pasireiškimo tikimybė:

1. viešieji pirkimai;
2. sprendimai dėl patikėjimo teise valdomo valstybei priklausančio turto ir žemės santykių;
3. sprendimai, susiję su leidimų, nuolaidų, lengvatų ir kitokių papildomų teisių suteikimu ar apribojimu;
4. informacijos, sudarančios valstybės ar komercinę paslaptį, naudojimas;
5. materialinių vertybių, skirtų LOU darbuotojų funkcijoms vykdyti, naudojimas;
6. Įmonėje vykdoma trečiųjų asmenų priežiūra ir kontrolė, šiems asmenims įgyvendinant jiems privalomus LOU patvirtintus reikalavimus.

»»» Įmonėje 2017 m. buvo įgyvendintos visos kovos su korupcija programos plane numatytos priemonės.

Įgyvendinamos kovos su korupcija priemonės

2017 m. Įmonėje atliktas korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymas ir vertinimas pasirinktose srityse, parengtas ir patvirtintas korupcijos prevencijos politikos aprašas, *LOU tinklapiu skiltyje „Korupcijos prevencija“* visuomenė yra informuojama apie Įmonės veiklą, nukreiptą prieš korupciją. 2017 m. rugsėjo 13 d. parengtas patvirtintas LOU korupcijos prevencijos politikos aprašas ir kt.

Vykdoma vagysčių iš bagažo prevencija

Siekiant suvaldyti galimas rizikas dėl vagysčių iš keleivių bagažo, Vilniaus oro uosto leidimų ir patekimo kontrolės taisyklės buvo papildytos nuostatomis dėl draudžiamų ir neleistinų daiktų (pavyzdžiui, alkoholinių gėrimų, daugiau kaip trijų pakelių cigarečių, filmavimo ir fotografavimo įrangos ir kt.) turėjimo ir patikros oro uosto riboto patekimo zonos svarbiausiose dalyse dirbantiems darbuotojams bei kitiems asmenims.

Šis procesas jau įdiegtas ir įgyvendinamas Vilniaus oro uoste, o Kauno ir Palangos oro uostuose yra inicijuoti atitinkamų taisyklių pakeitimai, siekiant įdiegti analogišką sistemą.

Pastebėjus korupcijos atvejus, skatinama pranešti

LOU yra įdiegta savikontrolės sistema, pagal kurią darbuotojai, pastebėję galimus korupcijos atvejus įmonėje, apie tai gali anonimiškai pranešti. Pažymėtina, kad pranešti apie galimus korupcijos atvejus taip pat galima naudojantis elektroniniu paštu pranesk@ltou.lt. Tai padaryti gali ne tik įmonės darbuotojai, bet ir kiti asmenys.

LOU taip pat sukurta nuotolinių mokymų korupcijos prevencijos srityje sistema. 2017 m. gruodžio mėn. darbuotojams, atsakingiems už viešuosius pirkimus, buvo organizuojami nuotoliniai mokymai tema „Korupcijos prevencija viešuosiuose pirkimuose“.

Be to, LOU vystomas tarpinstitucinis bendradarbiavimas ir dalijimasis gerąja praktika korupcijos prevencijos srityje.

LIETUVOS ORO UOSTAI

VNO KUN PLQ