



ELEVENTH ENVIRONMENTAL AND SOCIAL BULLETIN BULETINI I NJËMBËDHJETË MJEDISOR DHE SOCIAL



Tirana International Airport
Nënë Tereza

Table of contents

Tabela e përmbajtjes

Message from the CEO

Mesazh nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv

4

Integrated Management System

Sistemi i Integruar i Menaxhimit

6

Environmental Monitoring and Management

Menaxhimi dhe Monitorimi Mjedisor

10

Promoting Health, Safety and Wellbeing

Promovimi i Shëndetit, Sigurisë dhe Mirëqënies

26

Customer Services and Satisfaction

Shërbimi dhe Kënaqësia e Klientit

30

Social and Community Projects

Projektet Sociale dhe Komunitare

36

Airport Main Events

Ngjarjet Kryesore

38

Key Figures

Shifrat Kryesore

42

Message from the CEO

Sustainable development has marked Tirana International Airport activities up to now, involving safe operations and reduced environmental impact to realise economic benefits and improve community relations.

TIA started its second decade of activities with yet greater achievements by reaching the figure of two million passengers.

The year 2016 was one of extensive internal and external communications, with employees, stakeholders and the public as and when important events took place. This was because of the successful results achieved in agreement with state authorities for changes in the concession law that provides for extension of the period of concession, future positive business developments with new company shareholders, and challenges faced with integrity, dignity and professionalism on the part of TIA as a single team dedicated to ensuring comfort and secure and safe services to all passengers and partners.



Rolf Castro-Vasquez
CEO

Growing sustainably is a vision confirmed also by the new shareholders to keep TIA developing as a company that make a difference. Environment and energy are very important aspects of responsible operations at airports. They are an integral part of our company's management system in compliance with internationally recognised ISO standards.

Again during 2016, TIA demonstrated its commitment to comply with the applicable legislation, environmental permits and respective company procedures, as well as to continuously improve its environmental performance, aiming to limit the impact of operations and ensure sustainable development of the Airport.

In voluntarily addressing global environment issues, in 2011, we laid down measurable objectives with regard to energy savings and carbon emission reduction including a comprehensive environmental and energy management programme.

Today, we can state that, apart from a few minor exceptions, we have accomplished the objectives of this ambitious programme and kept TIA listed among European carbon-accredited airports at the reduction level, maintaining an energy and carbon management process verified by external accredited auditors.

Last year, the Airport successfully undertook several measures to reduce emissions under its direct control and optimisation of energy performance and efficiency of the Airport buildings and infrastructure and operation activities, such as replacements to the fleet of vehicle and Ground Service Equipment (GSE), switching from emergency generators to a back-up system of UPSs in the power supply of Air Field Lighting (AFL) and installation of sun protection foil on building façades and skylights, among other assets.

We now emit even less CO₂ than we had forecast, while our energy consumption is also

reduced. Compared to 2011, we even now consume five percent less energy, while at the same time we are serving 20 percent more passengers.

Among other things, we are in the process of an ambitious lighting project, switching to LED illumination, and a project for solar energy electricity generation.

We hope that, in the coming years, we will do just as well or even better. As an airport operator, we of course cannot decide everything on our own, but we continue to actively collaborate for the sustainable development of the country and its regions. Meanwhile, cooperation with our partners is essential in order to achieve many of our environmental and energy objectives.

Mesazh nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv

Një zhvillim konstant vërehet në aktivitetet e deritanishme të Tirana International Airport me operime të sigurta dhe zvogëlim të ndikimit në mjedis duke realizuar përfitime ekonomike dhe përmirësuar marrëdhëniet me komunitetin.

TIA filloi dekadën e saj të dytë të aktiviteteve me arritje akoma më të mëdha duke arritur shifrën e dy milionë pasagjerëve.

Gjatë vitit 2016 janë zhvilluar një sërë komunikimesh të brendëshme dhe të jashtme me punonjësit, partnerët dhe publikun, si një vit i mbushur me ngjarje të rëndësishme. Kjo ishte për shkak të rezultateve të suksesshme të arritura me marrëveshjet me autoritetet shtetërore në lidhje me amendimin e ligjit të koncesionit i cili parashikon zgjatjen e afatit të koncesionit, zhvillime pozitive të biznesit me ortakë të rinj të kompanisë si dhe sfida të përballuara me integritet, dinjitet dhe profesionalizëm nga ana e TIA-s si një skuadër e vetme e dedikuar për të siguruar shërbime komode dhe të sigurta për të gjithë pasagjerët dhe partnerët.

Rritja e qëndrueshme është një vizion i konfirmuar gjithashtu nga ortakët e rinj për të mbajtur TIA-n në zhvillim si një kompani e cila bën diferencën.

Mjedi dhe energjia janë aspekte shumë të rëndësishme të operimeve të përgjegjeshme në aeroporte. Ato përbëjnë pjesë integrale të sistemit të menaxhimit të kompanisë sonë në përputhje me standardet e ISO të njohura në shkallë ndërkombëtare.

Sërish, gjatë 2016, TIA demonstroi angazhimin e saj për të zbatuar legjislacionin e aplikueshëm, lejet mjedisore dhe procedurat përkatëse të kompanisë si edhe për të përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme performancën e saj mjedisore, me qëllim kufizimin e ndikimit të operimeve dhe sigurimin e zhvillimit të qëndrueshëm të Aeroportit. Me ndërmarrjen e nismave vullnetare të adresimit të çështjeve të mjedisit global, në vitin 2011, ne parashtruan objektiva të matshme në lidhje me kursimin e energjisë dhe zvogëlimin e emetimit të karbonit duke përfshirë një program të plotë të menaxhimit të mjedisit dhe energjisë.

Sot, ne mund të konfirmojmë se, përveç disa përjashtimeve të vogla, ne kemi përmirësuar objektivat e këtij programi ambicioz si dhe kemi arritur të rendisim TIA-n në listën e aeroporteve Europiane të akredituar për nivelin e reduktimit të karbonit duke ruajtur një proces të menaxhimit të energjisë dhe karbonit të verifikuar nga auditorët e jashtëm të akredituar.

Vitin e kaluar, Aeroporti ndërmori me sukses disa masa për të zvogëluar emetimet nën kontrollin e tij të drejtpërdrejtë si dhe optimizimin e performancës

së energjisë dhe efikasitetit të ndërtesave dhe infrastrukturës së Aeroportit si dhe aktiviteteve të operimit si zëvendësime të flotës së automjeteve dhe Pajisjet e Shërbimeve të Tokës (GSE) kalimi nga gjeneratorët e emergjencës në një sistem back-up të UPS në furnizimin me energji të Ndrëçimit të Pistës (AFL) si dhe instalimin e fletëve të mbrojtjes nga dielli në fasada të ndërtesave dhe çative të xhamit përveç aseteve të tjera.

Ne tashmë emëtojmë edhe më pak CO₂ sesa kishim parashikuar, ndërsa kemi zvogëluar gjithashtu konsumin tonë të energjisë. Në krahasim me vitin 2011, ne konsumojmë tani pesë përqind më pak energji ndërsa në të njëjtën kohë, i shërbejmë një numri 20 përqind më të lartë pasagjerësh.

Ndërmjet të tjerave, ne jemi në proces të një projekti ambicioz të lidhur me ndriçimin, duke kaluar në iluminimin LED si dhe një projekt për gjenerimin e energjisë elektrike nga dielli.

Shpresojmë se në vitet që do të vijnë, ne do të vazhdojmë të punojmë po aq mirë apo akoma më mirë. Si një operator i aeroportit, ne nuk mund të vendosim gjithçka vetë, por vazhdojmë të bashkëpunojmë në formë aktive për zhvillimin e qëndrueshëm të vendit dhe rajoneve të tij. Ndërkohë, bashkëpunimi me partnerët tanë është i rëndësishëm me qëllim për të arritur shumë nga objektivat tonat në lidhje me mjedisin dhe energjinë.

Integrated Management System

Sistemi i Integruar i Menaxhimit

Sistemi i Integruar i Menaxhimit

TIA uses environment, energy and quality management systems that comply with international standards ISO 14001, ISO 50001 and ISO 9001. This means that the company follows an entire process, covering everything from policy statements to improvement actions.

A consistent, systematic and integrated approach is considered very important for the Airport as there are many stakeholders involved in its operations. This system helps the company meet its mandatory obligations (e.g. laws, regulations, internal requirements) in order to meet environmental targets and continually improve its environmental performance.

TIA reviews and updates periodically the objectives and targets laid out in the updated Environmental, Health & Safety and Social Action Plan (EHSSAP).

During the course of the year, TIA continued implementation of its environmental programmes on natural resource management, including energy use, water consumption and waste collection.

TIA përdor sisteme të menaxhimit të mjedisit, energjisë dhe cilësisë të cilat janë në përputhje me standardet ndërkombëtare ISO 14001, ISO 50001 dhe ISO 9001. Kjo do të thotë se kompania ndjek një proces të tërë, duke mbuluar gjithçka nga përcaktimet e politikës në masat e përmirësimit. Një metodë e qëndrueshme, sistematike dhe e integruar është konsideruar shumë e rëndësishme për Aeroportin duke qenë se janë shumë partnerë të përfshirë në operimet e tij. Ky sistem ndihmon kompaninë për të përmbushur detyrimet e saj thelbësore (si psh. ligjet, rregulloret, kërkesat e brendshme) me qëllim për të përmbushur objektivat mjedisore si dhe për të përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme performancën e saj mjedisore.

TIA rishikon dhe përditëson në formë periodike objektivat dhe qëllimet e parashtruara në Planin e Azhurnuar të Mjedisit, Shëndetit, Sigurisë si dhe Aktiviteteve Sociale (EHSSAP).

Gjatë këtij viti, TIA ka vazhduar me zbatimin e programeve të saj mjedisore në menaxhimin e burimeve natyrore duke përfshirë përdorimin e energjisë, konsumin e ujit dhe grumbullimin e mbetjeve.

Air quality and energy policy are closely linked, since reduction in consumption of fossil fuels decreases gas emissions into the atmosphere. Meanwhile, the Airport successfully took several measures to reduce emissions under its direct control and optimisation of energy performance and efficiency of Airport buildings and infrastructure.

As part of the European airport industry response to the challenge of climate change, TIA successfully attained accreditation for Level II Reduction in 2016, in recognition of its efforts to manage and reduce carbon emissions in previous years.

In 2016, based on the renewal of the environmental permit for operation of the Wastewater Treatment Plant (WWTP), TIA established a new Plan for Environmental Management of the WWTP, conforming to new environment permit requirements.

TIA has continued implementation of the Reuse–Reduce–Recycle programme through the concept of waste separation at source, in order to optimise recycling and reduce environmental impacts. In this regard the collection infrastructure and waste inventory documentation are improved, while awareness raising activities were undertaken with tenants and third parties.

Monitoring of all environmental parameters – on noise, air quality, water, wastewater and waste – are carried out in compliance with respective standards.

Based on the Performance Standard Monitoring results for the period January–December 2016 the Airport's compliance with IATA level of service standard C and performance standards and criteria specified in Schedule 36 of the Concession Agreement are achieved.

The overall level of satisfaction with Airport services and facilities continues to be positive, with levels based upon passengers' opinions received through comment cards and airlines' feedback through questionnaires rated as "satisfied".

TIA continues to organise activities with a social and community benefit. Common humanity and respect for others has been the main theme of TIA initiatives, showing care and respect towards staff, people that travel each day through Airport, and the surrounding communities.

LEGAL COMPLIANCE

Throughout 2016, TIA demonstrated its commitment to comply with the applicable legislation and standards and to continuously improve performance on environmental, health and safety objectives while undertaking Airport activities. The Company maintains and updates an Environmental Legal Register concerning environmental permits and related documents aiming to ensure that environmental issues, processes and respective changes are properly evaluated and managed responsibly and in accordance with TIA's Environmental Policy and objectives.



Cilësia e ajrit dhe politika e energjisë janë të lidhura ngushtë me njëra tjetrën duke qenë se zvogëlimi në konsumin e mbetjeve të karburantit zvogëlon emetimet e gazit në atmosferë. Ndërkohë, Aeroporti ka ndërmarrë me sukses një sërë masash për të reduktuar emetimet nën kontrollin e tij të drejtpërdrejtë si dhe optimizimin e performancës dhe efikasitetit të energjisë të ndërtesave dhe infrastrukturës së Aeroportit.

Si pjesë e përgjigjes së industrisë evropiane të aeroporteve ndaj sfidës së ndryshimit klimatik, TIA është akredituar me sukses për Nivelin II të Reduktimit në vitin 2016, në njohje të përpjekjeve të saj për të menaxhuar dhe zvogëluar emetimet e karbonit gjatë viteve paraardhëse.

Në vitin 2016, bazuar në rinovimin e lejes mjedisore për operimin e Impiantit të Trajtit të Ujrave të Ndotura (WWTP), TIA ka hartuar një Plan të Ri për Menaxhimin Mjedisor të Impiantit të Trajtit të Ujrave të Ndotura, në përputhje me kërkesat e reja të lejes mjedisore.

TIA ka filluar me zbatimin e programit Ripërdor-Redukto-Riciklo nëpërmjet konceptit të ndarjes së mbetjeve në burim, me qëllim për të optimizuar riciklimin dhe zvogëluar ndikimin në mjedis. Në këtë aspekt, është përmirësuar infrastruktura e grumbullimit dhe dokumentimi i inventarit të mbetjeve ndërsa janë ndërmarrë aktivitete të rritjes së ndërgjegjësimit me qiramarrësit dhe palët e treta.

Monitorimi i të gjithë parametrave mjedisorë- në lidhje me zhurmën, cilësinë e ajrit, ujin, ujrën e ndotura dhe mbetjet-kryhet në përputhje me standardet përkatëse.

Bazuar në rezultatet e Monitorimit të Standardeve të Performancës për periudhën Janar-Dhjetor 2016 Aeroporti ka përmbushur standartin e shërbimit sipas IATA- niveli C dhe standartet e kriteret e performancës të specifikuar në Shtojcën 36 të Marrëveshjes së Koncesionit.

Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë me shërbimet dhe facilitetet e Aeroportit vazhdon të jetë pozitiv dhe bazuar në opinionin e pasagjerëve, e shoqërive ajrore të marrë nëpërmjet fletëve të përshtypjeve, pyetësorëve vlerësimi është "të kënaqur".

TIA vazhdon të organizojë aktivitete me përfitime sociale dhe komunitare. Humaniteti i përbashkët dhe respekti për të tjerët ka qenë tema kryesore e iniciativave të TIA-s, kujdesi dhe respekti kundrejt stafit, njerëzve të cilët udhëtojnë çdo ditë nëpërmjet Aeroportit dhe komuniteteve përreth.

PËRPUTHSHMËRIA LIGJORE

Gjatë vitit 2016, TIA demonstroi angazhimin e saj për të zbatuar legjislacionin dhe standardet e aplikueshme si dhe për të përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme performancën në objektivat e mjedisit, shëndetit dhe sigurisë gjatë ushtrimit të aktiviteteve aeroportuale. Kompania mban dhe azhuron një Regjistër Ligjor Mjedisor në lidhje me lejet mjedisore si dhe dokumentet e lidhura me qëllim për të siguruar që çështjet e mjedisit, proceset dhe ndryshimet përkatëse vlerësohen në formën e duhur si dhe menaxhohen me përgjegjësi dhe në përputhje me Politikën dhe Objektivat Mjedore të TIA-s.

Environmental Monitoring and Management

Menaxhimi dhe Monitorimi Mjedisor

TIA's environmental policy sets out the company's position on environmental protection and identifies its priority areas.

The company continually does its best to comply with the applicable legislation and environmental permits and, further, tries to reduce the impact of its activities on the environment, by focusing its efforts on the priority areas of noise and air quality, climate protection, energy consumption, water, waste and biodiversity.

Alongside its environmental policy, TIA has set reduction and efficiency improvement targets for the areas of climate protection and energy.

Environmental performance is measured and monitored following the objectives and targets laid out in the updated Environmental, Health & Safety and Social Action Plan (EHSSAP), and the monitoring of all environmental indicators is conducted in compliance with environmental standards through accredited laboratories and licensed experts and independent auditors.

The results from the monitoring of indicators measuring the standard environmental parameters of air quality, water quality and noise levels confirm that, once again, TIA is in full compliance with Albanian and European standards.

Politika e Mjedisit të TIA-s përcakton pozicionin e kompanisë në mbrojtjen e mjedisit si dhe identifikon zonat e saj të prioritetit.

Kompania bën vazhdimisht më të mirën për të zbatuar legjislacionin e aplikueshëm dhe lejet mjedisore dhe gjithashtu, përpiqet të zvogëlojë ndikimin e aktiviteteve të saj në mjedis duke fokusuar përpjekjet e saj në zonat e prioritetit të zhurmës dhe cilësisë së ajrit, mbrojtjes së klimës, konsumit të energjisë, ujit, mbetjeve dhe biodiversitetit.

Përveç politikës së saj të mjedisit, TIA ka vendosur objektiva të reduktimit dhe përmirësimit të efikasitetit për zonat e mbrojtjes klimatike dhe energjisë.

Performanca mjedisore matet dhe monitorohet duke ndjekur objektivat dhe qëllimet e përcaktuara në Planin e Azhornuar të Mjedisit, Shëndetit, Sigurisë si dhe Aktiviteteve Sociale (EHSSAP) dhe monitorimi i të gjithë treguesve mjedisorë kryhet në përputhje me standardet mjedisore nëpërmjet laboratorëve të akredituar, ekspertëve të licensuar dhe auditorëve të pavarur.

Rezultatet nga monitorimi i treguesve të cilët masin parametrat standarde mjedisore të cilësisë së ajrit, cilësisë së ujit dhe niveleve të zhurmës, edhe një here, konfirmojnë se TIA është në përputhje të plotë me standardet Shqiptare dhe Europiane.

NOISE MONITORING

The noise monitoring programme is carried out to estimate noise levels at the Airport and in its vicinity and to ensure that they are in compliance with TIA's procedures, WHO guidelines and Albanian and EU legal requirements.

In 2016, TIA continued to monitor noise levels using the permanent noise-monitoring system comprising two stationary monitoring instruments located at the ends of the runway. Noise-hub software dedicated to noise levels provides noise data, interpretation of results and analysis of the statistical distribution of the measured noise levels.

In addition, a mobile sound level meter is employed in various places selected in accordance with the requirements set by the Airport and with the above-mentioned legal requirements.

The recorded measurements show the 24-hour noise levels over three time periods, as follows:

- daytime, 07:00 – 18:59
- evening, 19:00 – 22:59
- night-time 23:00 – 06:59

Table 1 reports a summary of the noise measurements for each fixed noise-monitoring instrument, located at the northern and southern ends of the runway.

Table 1. Noise-monitoring levels, 2016

Instrument location	Time	La _{eq} dBA Equivalent sound level	Time	La _{max} dBA Maximum noise level
TIA, NORTH INSTRUMENT CR:243/4	Day	63.1	Day	92.2
	Evening	53.3	Evening	88.9
	Night	49.3	Night	91.2
TIA, SOUTH INSTRUMENT CR:243/4	Day	60.1	Day	91.8
	Evening	54.4	Evening	91.2
	Night	48.7	Night	88.3

The noise-monitoring results obtained were found to be within the limits defined in Guideline No. 8, dated 27.11.2007, 'On noise limits in specific environments', based on World Health Organisation (WHO) standards.



MONITORIMI I ZHURMAVE

Programi i monitorimit të zhurmave është bërë me qëllim për të vlerësuar nivelet e zhurmës në Aeroport dhe në afërsi të tij si dhe për të siguruar se ato janë në përputhje me procedurat e TIA-s, udhëzimet e Organizatës Botërore të Shëndetit si dhe kërkesat ligjore të Shqipërisë dhe ato të Bashkimit Evropian.

Në vitin 2016, TIA vazhdoi të monitoronte nivelet e zhurmës duke përdorur sistemin permanent të monitorimit të zhurmës i cili përbëhet nga dy instrumente monitorimi fikse të vendosura në fundet e pistës. Software dedikuar për nivelet e zhurmës ofron informacion në lidhje me zhurmën, interpretim të rezultateve dhe analizim të shpërndarjes statistikore të niveleve të matura të zhurmës.

Gjithashtu, një aparat matës i lëvizshëm për nivelin e zhurmës është aktivizuar në disa vende të përzgjedhura në përputhje me kërkesat e përcaktuara nga Aeroporti si dhe kërkesat ligjore të lartpërpundura.

Matjet e regjistruara tregojnë nivelet e zhurmës gjatë 24 orëve në tre periudha kohore si më poshtë:

- gjatë ditës, 07:00 – 18:59
- gjatë mbrëmjes, 19:00 – 22:59
- natën 23:00 – 06:59

Në Tabelën 1 është paraqitur një përmbledhje e matjeve të zhurmës për çdo instrument të fiksuar të monitorimit të zhurmës, i vendosur në fundet veriore dhe jugore të pistës.

Tabela 1. Nivelet e monitorimit të zhurmës, 2016

Vendodhja e instrumentit	Koha	Niveli mesatar i zhurmave La _{eq} (dBA)	Koha	Niveli maksimal i zhurmave La _{max} (dBA)
PISTA E TIA-S ZONA VERIORE E PISTËS CR:243/4	Ditë	63.1	Ditë	92.2
	Mbrëmje	53.3	Mbrëmje	88.9
	Natë	49.3	Natë	91.2
PISTA E TIA-S ZONA JUGORE E PISTËS CR:243/4	Ditë	60.1	Ditë	91.8
	Mbrëmje	54.4	Mbrëmje	91.2
	Natë	48.7	Natë	88.3

Rezultatet e monitorimit të zhurmës të arritura u konstatuan të ishin brenda kufinjve të përcaktuar në Udhëzimin Nr. 8, datë 27.11.2007, 'Per kufinjte e niveleve të zhurmave në mjedisë specifike, bazuar në standardet e Organizatës Botërore të Shëndetit (WHO).

MONITORIMI I CILËSISË SË AJRIT

TIA ka matur dhe monitoruar përqëndrimin e ndotësve në atmosferën e Aeroportit të cilët mund të ndikojnë në mënyrë të drejtpërdrejtë shëndetin publik dhe mjedisin natyror.

Objektivi kryesor i këtij monitorimi është marrja e informacionit në përqëndrimin e ndotësve të cilët ndikojnë në mjedis, duke përfshirë parametrat kryesorë PM₁₀, PM_{2.5} (grimca të masës <10 dhe <2.5µg, përkatësisht), CO (monoksid karboni), NO₂ (dioksid nitrogjeni), SO₂ (dioksid sulfuri), O₃ (ozone), dhe Pb (plumb).

Monitorimi i cilësisë së ajrit kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi, procedurat e TIA-s si dhe rregulloret e tjera për të kontrolluar përputhshmërinë me standardet e Shqipërisë dhe Bashkimit Evropian.

Rezultatet japin një informacion në lidhje me nivelet aktuale të tipeve të veçanta të ndotësve në tre vendndodhje të brendshme dhe të jashtme gjatë periudhës së përcaktuar të vlerësimit. Monitorimi i cilësisë së ajrit është kryer gjatë sezonit të fluksit më të lartë (verë) dhe sezonit jo të fluksit (dimër). Zonat e monitorimit konsistojnë në si më poshtë:

AIR QUALITY MONITORING

TIA measured and monitored the concentration of pollutants in the Airport atmosphere that can directly impact public health and the natural environment.

The main objective of this monitoring is to obtain information on pollutant concentrations that impact the environment, including the main parameters PM_{10} , $PM_{2.5}$ (particulate matter of size <10 and $<2.5\mu g$, respectively), CO (carbon monoxide), NO_2 (nitrogen dioxide), SO_2 (sulphur dioxide), O_3 (ozone), and Pb (lead).

Monitoring of air quality is carried out in conformity with the legislation in force, TIA procedures and other regulations to check compliance with Albanian and EU standards.

The results provide an indication of the actual levels of particular species of pollutants at three indoor and outdoor locations during the specified assessment period. The monitoring of air quality is carried out during peak season (s, summer) and non-peak season (w, winter). The monitoring sites were as follows:

- No. 1, Airside Area (outdoor air)
- No. 2, Landside Parking (outdoor air)
- No. 3, Passenger Terminal (indoor air)

The results obtained are lower than the country limits given in Decision of the Council of Ministers (DCM) No. 803, dated 04.12.2003, 'On the norms of air quality' and EU allowable limits.

The level of the main parameters for each monitoring site and respective standards are presented in the graphs in Figure 1.

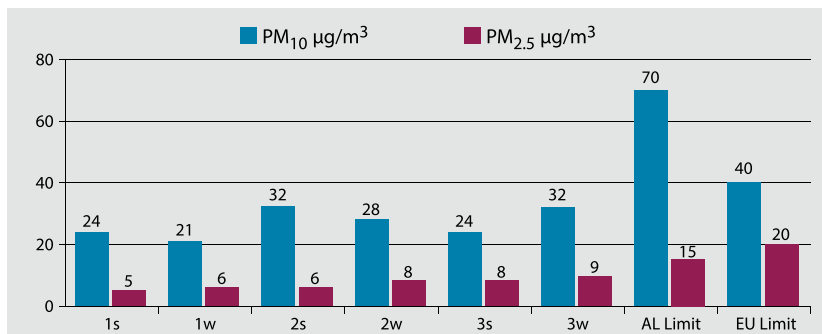
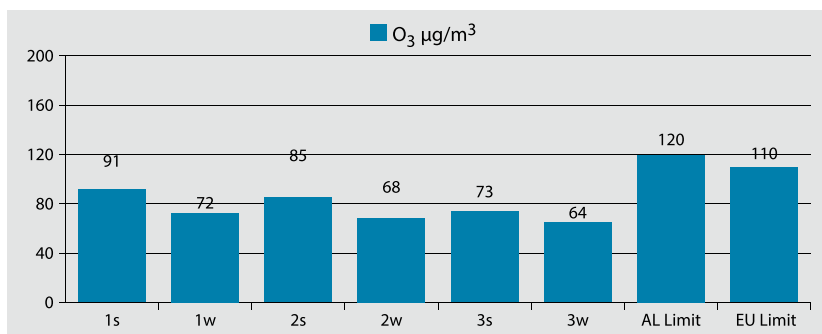
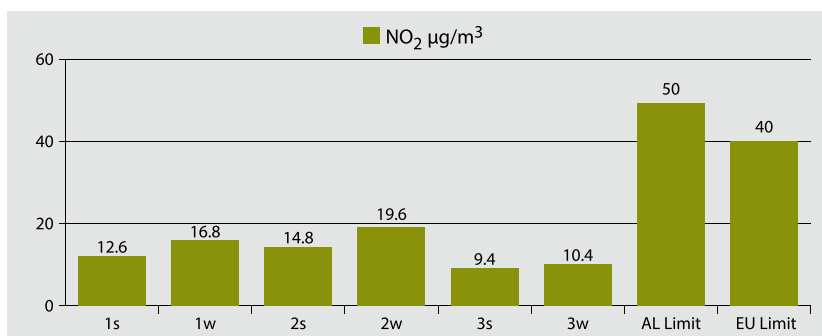


Figure 1. Measured Air Quality Parameters and Standard Limits, 2016

Figura 1. Parametrat e matur të Cilësisë së Ajrit dhe Kufinj të Standardeve, 2016



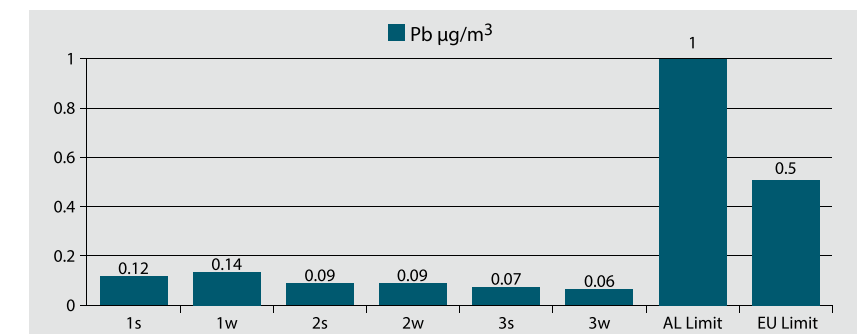
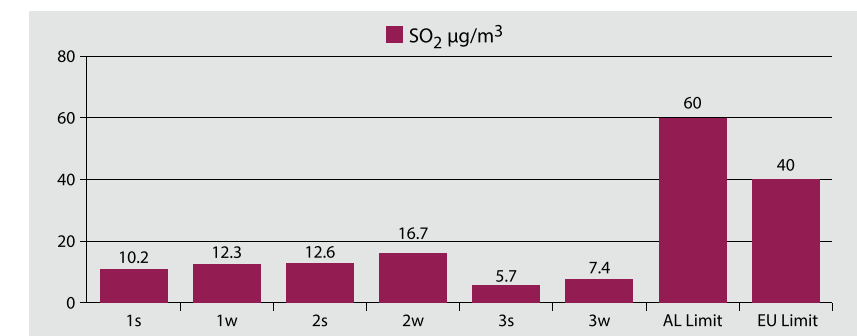
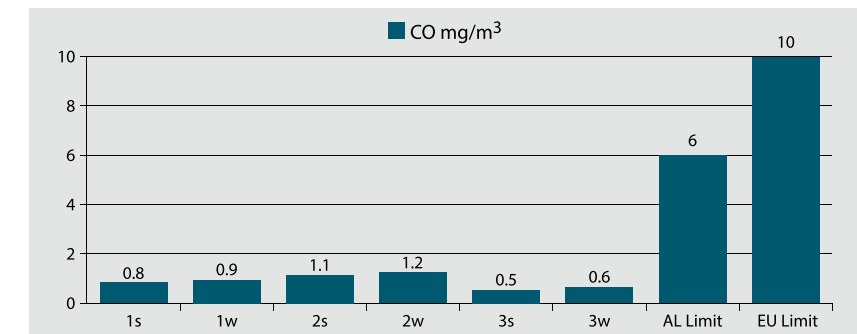
- Nr. 1, Zona Ajrore (ajër i jashtëm)
- Nr. 2, Parkimi i Zonës Tokësore (ajër i jashtëm)
- Nr. 3, Terminali i Pasagjerëve (ajër i brendshëm)

Rezultatet e përfituara janë më poshtë se kufizimet e përcaktuara për vendin në Vendimin e Këshillit të Ministrave (VKM) Nr. 803, datë 04.12.2003, 'Për normat e cilësisë së ajrit' si dhe kufinj të lejueshëm në Bashkimin Europian.

Niveli i parametrave kryesorë për secilën zonë monitorimi dhe standardet përkatëse janë paraqitur në grafikët në Figurën 1.

Figure 1. Measured Air Quality Parameters and Standard Limits, 2016

Figura 1. Parametrat e matur të Cilësisë së Ajrit dhe Kufinj të Standardeve, 2016



GLOBAL CLIMATE

Protecting the global climate is one of the most important challenges facing society. Worldwide, aviation accounts for around 3.5 percent of anthropogenic global warming to-date. Airports are part of this system but they contribute only minimally to the problem.

TIA can influence direct emissions (Scope 1) and indirect emissions (Scope 2). However, these two sources of emission account for a small part of the total emissions at the Airport. All other emissions fall within Scope 3, with the vast majority of these attributable to aircraft en route to their destinations.

The largest CO₂ emission sources at TIA are Scope 1 – owed and controlled sources of CO₂ direct emissions – including heating boilers, TIA ground support equipment, emergency power and fleet vehicles, accounting for 96 percent, compared with Scope 2 – indirect emissions such as purchased electricity – accounting for 4 percent, particularly low because of the very low emission factor of hydropower electricity in Albania.

The total carbon footprint for TIA in 2014 amounted to 976 tons of CO₂. Emissions for years 2011–2015 are reported in Table 2.

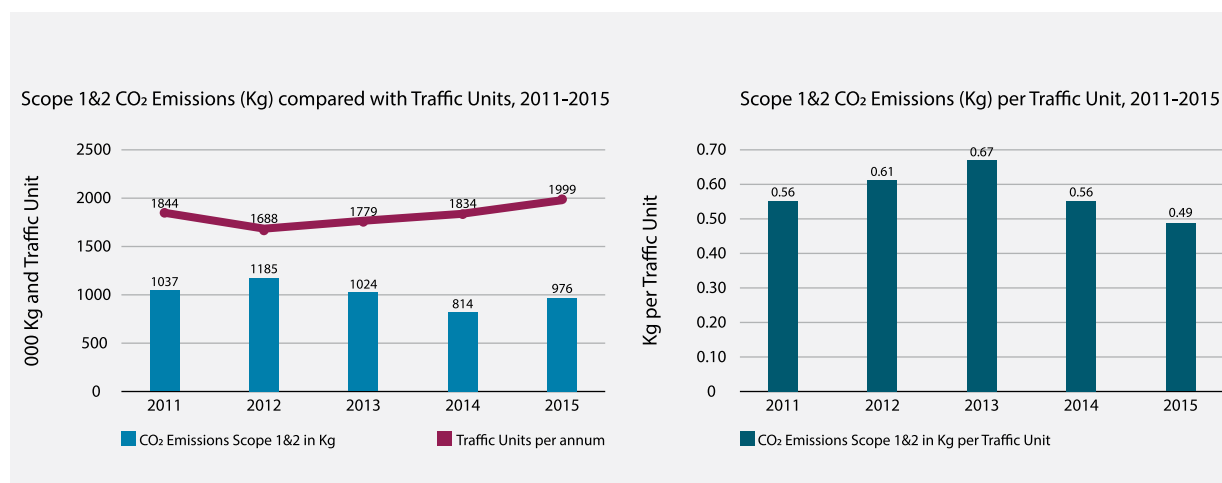
Table 2. Annual emissions of CO₂ (t, tons), 2011–2015

Source	Annual emissions of CO ₂ (t)				
	2011	2012	2013	2014	2015
Scope 1 (direct emissions)	963.80	1116.00	982.10	773.93	936.00
Scope 2 (indirect emissions)	73.62	69.01	41.40	39.36	40.00
Total (Scope 1 & 2)	1,037.42	1,185.01	1,023.50	813.30	976.00

In 2016, TIA was listed among carbon-accredited airports, maintaining its annual certificate at accreditation level 2, Reduction, in recognition of the efforts made to manage and reduce CO₂ emissions as part of the airport industry response to the challenge of climate change, based on 2015 data for amounts of electricity and fuels consumed and heat produced and the respective emission factors. Following the Energy Management Action Plan 2011–2015, the Energy Carbon Management Plan 2015–2018 established energy and carbon key performance indicators with a target of 0.51 kg of CO₂ per traffic unit achieved by 2018 compared with 0.56 kg of CO₂ per traffic unit for the baseline year of 2011, when the first carbon footprint calculation took place.

Figure 2. Scope 1 and Scope 2 CO₂ emissions compared with traffic units, 2011–2015

Figura 2. Emetimet e CO₂ të Kategorisë 1 dhe Kategorisë 2 krahasuar me njësitë e trafikut, 2011–2015



KLIMA GLOBALE

Mbrojtja e klimës globale është një nga sfidat më të rëndësishme me të cilat po përballlet shoqëria. Në mbarë botën, aviacioni përbën përafërsisht 3.5 përqind të ngrohjes antropogjenike globale deri në këtë moment. Aeroportet janë pjesë e këtij sistemi, por ato kontribuojnë vetëm pak në këtë problem.

TIA mund të ndikojë emetimet e drejtpërdrejta (Kategoria 1) dhe emetimet jo të drejtpërdrejta (Kategoria 2). Megjithatë, këto dy burime të emetimit përbëjnë një pjesë të vogël të të gjitha emetimeve totale në Aeroport. Të gjitha emetimet e tjera i përkasin Kategorisë 3, me pjesën më të madhe të tyre që i atribuohen avionit në rrugën drejt destinacionit përkatës.

Burimet më të mëdha të emetimit të CO₂ në TIA janë Kategoria 1 – emetime të drejtpërdrejta të burimeve të CO₂ – duke përfshirë kaldajat e ngrohjes, pajisje të shërbimit në tokë të TIA-s, gjeneratorët e emergjencës për energji elektrike dhe automjete të flotës, të cilat përbëjnë 96 përqind, krahasuar me Kategorinë 2 – emetimet jo të drejtpërdrejta si për shembull energjia elektrike e blerë – që përbëjnë 4 përqind, pjesërisht e ulët për shkak të faktorit shumë të ulët të emetimit të burimit të energjisë elektrike nga hidrocentralet në Shqipëri.

Gjurmët totale të karbonit për TIA-n në vitin 2014 shënuan 976 ton CO₂. Emetimet për vitet 2011–2015 janë raportuar në Tabelën 2.

Tabela 2. Emetimet vjetore të CO₂ (t, ton), 2011–2015

Burimi	Emetimet vjetore të CO ₂ (t)				
	2011	2012	2013	2014	2015
Kategoria 1 (Emetimet e drejtpërdrejta)	963.80	1116.00	982.10	773.93	936.00
Kategoria 2 (Emetimet jo të drejtpërdrejta)	73.62	69.01	41.40	39.36	40.00
Totale (Kategoria 1 & 2)	1,037.42	1,185.01	1,023.50	813.30	976.00

Në vitin 2016, TIA u listua ndërmjet aeroporteve të akredituara për karbonin, duke mbajtur certifikatën e saj vjetore në nivelin 2 të akreditimit për Reduktim, në njohje të përpjekjeve të bëra për të menaxhuar dhe reduktuar emetimet e CO₂ si pjesë e përgjigjes së industrisë së aeroportit ndaj sfidës së ndryshimit të klimës, bazuar në të dhënat e 2015 për sasitë e energjisë elektrike dhe karburanteve të konsumuar si dhe ngrohjes të prodhuar dhe faktorëve përkatës së emetimit.

Në vijim të Planit të Veprimit të Menaxhimit të Energjisë 2011–2015, Plani i Menaxhimit të Energjisë dhe Karbonit 2015–2018 ka themeluar treguesit kryesorë të energjisë dhe karbonit me një objektiv prej 0.51 kg të CO₂ për njësi trafiku arritur rreth vitit 2018 krahasuar me 0.56 kg të CO₂ për njësi trafiku për vitin bazë 2011, në momentin që ndodhi përlllogaritja e parë e gjurmës të karbonit.

Figura 2. tregon ndryshimin në njësitë e trafikut të TIA-s (numri i pasagjerëve dhe 100 kg kargo), emetimet totale CO₂ të Kategorisë 1 dhe 2, si dhe emetimet e Kategorisë 1 dhe 2 CO₂ për njësi trafiku nga viti 2011 deri në 2015.

Krahasuar me vitin bazë 2011, në vitin 2015, njësitë e trafikut të TIA-s shënuan një rritje me më shumë se tetë përqind, ndërsa gjurma totale e karbonit u reduktua me gjashtë përqind duke rezultuar kështu në një reduktim në gjurmën e karbonit për njësi trafiku prej trembëdhjetë përqind. Gjatë kësaj periudhe, 2015 ishte viti më i mirë përse i përket emetimeve të CO₂ në kg për njësi trafiku, me një shifër prej 0.49 kg të CO₂ për njësi trafiku.

MENAXHIMI I ENERGJISË

TIA ka proceduar me zbatimin e Planit të saj të Veprimit të Reduktimit të Energjisë dhe Karbonit 2011–2018 për arritje të objektivave dhe qëllimeve për zvogëlimin e konsumit të energjisë dhe rritje të efikasitetit të energjisë siç është përcaktuar në Planin e Menaxhimit të Karbonit të TIA-s.

Disa nga projektet dhe aktivitetet e zbatuara gjatë vitit 2016 përfshijnë si më poshtë:

1. Marrja e mjeteve të reja në operim si nje automjet follow-me dhe mjete të shërbimit në tokë si njësi e furnizimit me energji elektrike dhe dy shkallë pasagjerësh;

Figure 2. shows the change in TIA traffic units (number of passengers and 100 kg of cargo), total Scope 1 and 2 CO₂ emissions, and Scope 1 and 2 CO₂ emissions per traffic unit from 2011–2015.

Compared with the baseline year of 2011, in 2015, TIA traffic units increased by more than eight percent, while the total carbon footprint fell by six percent, resulting in a reduction in the carbon footprint per traffic unit of thirteen percent. Over this period, 2015 was the best year in terms of kg of CO₂ emissions per traffic unit, with a figure of 0.49 kg of CO₂ per traffic unit.

ENERGY MANAGEMENT

TIA has continued with implementation of its Energy and Carbon Reduction Action Plan 2011–2018 for achievement of the objectives and targets for energy consumption reduction and an increase in energy efficiency as set out in TIA's Carbon Management Plan.

Some of the projects and activities implemented during 2016 include the following:

1. Introduction of a new operation of a follow-me vehicle and other new GSE, such as two ground power units (GPUs) and two passenger stairs;
2. Implementation of new investments in power supply infrastructure for airfield lighting operations, switching from a fuel generator as the primary supply to electricity supply from the electrical network with an emergency and back-up system of UPSs;
3. Installation of sun-protection foil on building façades, in the Passenger Terminal skylight and administration offices;
4. Installation of new standalone air conditioners with inverters;
5. Extension of the metering network to include installation of metering to tenants;
6. A feasibility study on modification of all indoor and outdoor lighting systems through replacement with efficient lamps and respective fittings.

TIA's infrastructure improvements and progress of fuel management process for optimisation of energy use in 2016 shows good results and target achievements in terms of energy efficiency compared with baseline data for 2011, as follows:



2. Zbatimi i një investimi të ri në infrastrukturën e furnizimit me energji për operimet e ndriçimit të fushës ajrore, duke kaluar nga një gjenerator karburanti si furnizues kryesor në energji nga rrjeti përkatës me një sistem emergjence dhe suporti (back-up) i UPS;
3. Instalimi i fletëve të mbrojtjes nga dielli në fasada të ndërtimit në çatinë prej xhami të Terminalit të Pasagjerëve si dhe zyrat e administratës;
4. Instalimi i kondicionerëve të veçantë me invertera;
5. Shtrirje e rrjetit matës për të përfshirë instalimin e matjes për qiramarrësit;
6. Një studim fizibiliteti i modifikimit të sistemeve të brendshme dhe të jashtme të ndriçimit nëpërmjet zëvendësimit me llamba efikase dhe instalimet përkatëse.

Përmirësimet e infrastrukturës së TIA-s dhe progresi i procesit të menaxhimit të karburantit për optimizimin e përdorimit të energjisë në 2016 tregojnë rezultate të mira dhe arritje objektive përpara i përket efikasitetit të energjisë krahasuar me të dhënat bazë për 2011 si më poshtë:

Reduktim me 16 përqind në konsumin e karburantit të të gjithë flotës për njësi trafiku duke rezultuar kështu në 0.1 litra karburant për njësi trafiku ekuivalente me kursimin e 20,175 litra në terma absolute për konsumin e karburantit të të gjithë flotës:

- 16 përqind reduktim në konsumin e karburantit të të gjithë flotës për njësi trafiku duke rezultuar kështu në 0.1 litra karburant për njësi trafiku ekuivalente me kursimin e 20,175 litra në terma absolute për konsumin e karburantit të të gjithë flotës;
- 23 përqind reduktim, ekuivalente me 5,723 litra, në konsumin total të karburantit nga flota e administratës (krahasuar me të dhënat e 2014 përpara zëvendësimit të makinave sipas kontratave të qirasë);
- 9 përqind reduktim, ekuivalente me 582,503 kWh, në konsumin total vjetor të energjisë elektrike;
- 51 përqind reduktim ekuivalent me 12,870 litra naftë në konsumin total nga gjeneratorë të cilët ofrojnë ndriçim të fushës ajrore (krahasuar me 2015 përpara zhvillimit të sistemit me instalimin e UPS).

Në total, TIA ka konsumuar pesë përqind më pak energji se në 2011, ndërkohë që i ka shërbyer 20 përqind më shumë pasagjerëve.

Njohje nga Europa

Përpjekjet e bëra nga Aeroporti për të reduktuar emetimet e ajrit kanë marrë njohje nga Europa. Në vitin 2015, TIA ishte e suksesshme përsëri në arritjen e nivelit 2 të Akreditimit të Aeroportit për Karbonin (ACA). Kjo skemë e Këshillit Ndërkombëtar Europian të Aeroportit (ACI), shoqata profesionale e operatorëve të aeroportit, është një mjet i rëndësishëm menaxhimi i përdorur nga Aeroporti për përmirësimin e cilësisë së ajrit. Skema nxit aeroportet të raportojnë për emetimet e CO₂ në mënyrë të unifikuar duke iu dhënë atyre një bazë të fortë për zhvillimin e nismave të reduktimit.

ACA përbëhet nga katër nivele të ndryshme. Niveli i parë përfshin krijimin e një gjurmë karboni të audituar nga jashtë e cila mbulon emetimet e vetë kompanisë së Aeroportit. Kjo mbulon emetimet nga konsumi i karburantit të ngrohjes, karburant për shërbime dhe makinat e kompanisë (Kategoria 1, sipas Protokollit të Gazeve që shkaktojnë efektin Serrë) dhe energjisë elektrike të blerë (Kategoria 2).

Në nivelin 2, masat janë zhvilluar për të zvogëluar këto emetime të karbonit. Në nivelin 3, Aeroporti parashtron të gjitha emetimet e tij të karbonit (Kategoria 3). Ai, me pas nuk konsideron vetëm emetimet e tij por edhe të partnerëve të tij. Kjo metodë e përbashkët për masat e zhvillimit për kufizimin e emetimeve të karbonit është e rëndësishme në këtë nivel. Niveli i katërt dhe më i larti i jepet atyre aeroporteve të cilët janë tërësisht neutral ndaj karbonit.

- 16 percent reduction in all fleet fuel consumption per traffic unit, resulting in 0.1 litres of fuel per traffic unit, equivalent to savings of 20,175 litres in absolute terms for all fleet fuel consumption;
- 23 percent reduction, equivalent to 5,723 litres, in total fuel consumption by the administration fleet (compared with 2014 data before car replacement as per the leasing agreement);
- 9 percent reduction, equivalent to 582,503 kWh, in total annual electricity consumption;
- 51 percent reduction, equivalent to 12,870 litres of diesel, in total consumption from generators providing airfield lighting (compared with 2015 prior to upgrading the system with installation of UPSs).

In total TIA consumed five percent less energy than in 2011, while serving at the same time 20 percent more passengers.

European recognition

The efforts made by the Airport to reduce air emissions have received European recognition. In 2015, TIA was again successful in achieving level 2 of Airport Carbon Accreditation (ACA). This scheme of Airport Council International Europe (ACI), the professional association of airport operators, is an important management tool used by the Airport for improving air quality. The scheme encourages airports to report on CO₂ emissions in a unified manner, providing them with a sound basis for the development of reduction initiatives.

ACA comprises four different levels. The first level involves the creation of an externally audited carbon footprint covering the Airport company's own emissions. This covers emissions from the consumption of heating fuel, fuel for service and company vehicles (Scope 1, according to the Greenhouse Gas protocol) and purchased electricity (Scope 2).

At level 2 measures are developed to reduce these carbon emissions. At level 3 the Airport outlines all of its CO₂ emissions (Scope 3). It then considers not only its own emissions but also those of its partners. This joint approach to developing measures for limiting CO₂ emissions is essential at this level. The fourth and highest level is granted to those airports that have become entirely carbon neutral.

WATER AND WATER PROTECTION

The purpose of TIA's water monitoring programme is to assess the quality of potable water and treated wastewater, surface and ground water, while at the same time also controlling water consumption and preventing any situation that might lead to pollution.

TIA, in compliance with the Albanian legislation on public health and its respective procedure on Water Quality Monitoring, has conducted physico-chemical and bacteriological analyses of potable water. The report on the analyses shows that potable water parameters are continuously in compliance with Albanian water quality standards.

TIA monitored the main parameters of wastewater before discharging into the Terkuza River.

The monitoring of TIA's wastewater was conducted based upon DCM No. 177, dated 31.03.2005, 'On the permitted norms for liquid discharges and criteria for environmental zoning of rivers or sea waters', and TIA's environmental permit PN-3871-07-2012 No. 6001/6 Prot., dated 08.08.2012, and Identification No. 7380, reviewed through No. 4910 Prot., dated 26.07.2016 with Identification No. 2247 for the construction and operation of a wastewater treatment plant issued by the Ministry of Environment.

In this regard, TIA has established a new Plan for Environmental Management of the Wastewater Treatment Plant (WWTP) for it to conform to new environment permit requirements, and has reviewed the respective monitoring programme in terms of monitoring sites, parameters and frequency. Training with stakeholders is undertaken.

Table 3 reports the results for parameters analysed during 2016, including Biochemical Oxygen Demand, Chemical Oxygen Demand and Suspended Solids, as well as pH (acidity–alkalinity), temperature and flow.



UJI DHE MBROJTJA E TIJ

Qëllimi i programit të monitorimit të ujit të TIA-s është të vlerësojë cilësinë e ujit të pijshëm dhe ujrave të ndotura të përpunuar, ujrave sipërfaqshëm dhe të nëntokës, duke kontrolluar në të njëjtën kohë konsumin e ujit dhe duke parandaluar çdo situatë e cila mund të rezultojë në ndotje.

TIA, në përputhje me legjislacionin Shqiptar për shëndetin publik si dhe procedurën përkatëse për Monitorimin e Cilësisë së Ujit, ka kryer analiza fiziko-kimike dhe bakteriologjike të ujit të pijshëm. Raporti i analizave tregon se parametrat e ujit janë vazhdimisht në përputhje me standardet Shqiptare të cilësisë së ujit.

TIA monitoroi parametrat kryesorë të ujrave të ndotura përpara shkarkimit në Lumin Tërkuzë.

Monitorimi i ujrave të ndotura të TIA-s u krye bazuar në Vendimin e Këshillit të Ministrave (VKM) Nr. 177, datë 31.03.2005, 'Për normat e lejuara për shkarkimet e lëngshme dhe kriteret për ndarjen zonale mjedisore të lumenjve ose deteve', dhe lejen mjedisore të TIA-s PN-3871-07-2012 Nr. 6001/6 Prot., datë 08.08.2012, si dhe Nr. Identifikimi 7380, rishikuar nëpërmjet Nr. 4910 Prot., datë 26.07.2016 me Nr. Identifikimi 2247 për ndërtimin dhe operimin e impiantit të trajtimit të ujrave të ndotura lëshuar nga Ministria e Mjedisit.

Në këtë kontekst, TIA ka krijuar një Plan të Ri të Menaxhimit Mjedisor të Impjantit të Trajtimit të Ujrave të Ndotura (WWTP) në mënyrë që ai të jetë në përputhje me kërkesat e reja të lejes mjedisore, si dhe ka rishikuar programin përkatës të monitorimit përsa i përket zonave të monitorimit, parametrave dhe frekuencës. Gjithashtu, është kryer një trajnim i partnerëve.

Në Tabelën 3 janë raportuar rezultatet për parametrat e analizuar gjatë 2016, duke përfshirë Nevojat Biokimike për Oksigjen, Nevojat Kimike për Oksigjen dhe Lëndët e mbetura pezull si edhe pH (aciditet–alkalinitet), temperaturën dhe rrjedhën.

Tabela 3. Parametrat e matur të ujrave të ndotur dhe kufinj të standardeve

Viti 2016	Parametrat për Mostrat e Shkarkimit					
	Ph	Temperature	BOD ₅	COD	Lënda pezull	Rrjedha
Njësia		°C	mg/l	mg/l	mg/l	m ³ /hr
Limiti	6-9		25	125	60	
Mars	7.52		8	11	2	
Qershor	7.55		6	10	3	
Shtator	8.01	16.4	35	43	6	4.16

Table 3. Measured parameters of wastewater and standard limits

Year 2016	Measured Parameters of Outlet Samples					
	Ph	Temperature	BOD ₅	COD	Suspended Solids	Flow
Unit		°C	mg/l	mg/l	mg/l	m ³ /hr
Limit	6-9		25	125	60	
March	7.52		8	11	2	
June	7.55		6	10	3	
September	8.01	16.4	35	43	6	4.16

The sludge generated by WWTP, an amount of 66 m³, was transported and discharged for further treatment at Kavaja WWTP by a duly licensed TIA subcontractor.

All members of the TIA community (employees, subcontractors, third parties) are responsible for maintaining water quality, using approved discharging points and proper use of chemicals and dangerous materials, as well as for water savings in their working area and facilities.

Site inspections and audits of third parties are conducted to monitor compliance with guidelines, standards and legislation. Meanwhile, data on water consumption are maintained and evaluated on a regular basis.

WASTE MANAGEMENT

TIA undertakes its activities with special focus on waste management through implementation of a Reuse–Reduce–Recycle programme, aiming at sustainable development and ensuring compliance with environmental laws and regulations, as well as TIA's own procedures.

The concept of waste separation at source is used for both recyclable and non-recyclable waste through reuse, reduction in the volume of undifferentiated waste that ends up in landfills, controlled handling of hazardous waste and recycling aiming at reduction in CO₂ emissions, environmental protection and preservation of natural resources.

In this regard the collection infrastructure and waste inventory documentation are improved, and awareness- raising activities with tenants and third parties are undertaken.

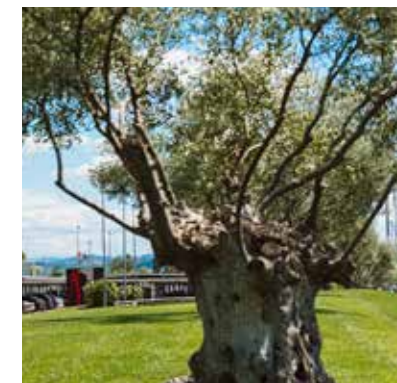
Urban waste is collected at six collection points, where containers for non-recycled and recycled waste are placed. The non-recycled waste is collected and transported every day by the respective licensed subcontractor. Urban recycled waste (cardboard, plastic, aluminium cans, glass, etc.) is stored temporarily in a waste container placed at TIA's waste collection site for re-use by recycling companies.

Other waste, such as used oil, used batteries and used tyres, is collected separately in a specific area and further collected and transported by respective companies.

TIA cooperates continuously with subcontracted licensed companies to perform the transportation service and disposal of urban, recyclable and hazardous waste, complying with the legislation in force including use of waste transfer registers.

In 2016, TIA generated and transferred quantities of waste based on the service reports of subcontractors, as follows:

- Urban waste, 820 ton
- Paper and cardboard, 25 ton
- Glass, 6 ton
- Plastic, 4 ton
- Metal, 4 ton
- Wood, 1 ton
- Waste oil, 2,300 litres
- Used batteries, 103 pcs.
- Used tyres, 153 pcs.



Shllami i gjeneruar nga Impjanti i Trajtit të Ujrave të Ndotura, një sasi prej 66 m³, është transportuar dhe shkarkuar për trajtim të mëtejshëm në Impjantin e Trajtit të Ujrave të Ndotura të Kavajës nga një nënkontraktor i licensuar i TIA-s.

Të gjithë anëtarët të cilët përbëjnë komunitetin e TIA-s (si punonjësit, nënkontraktorët, palët e treta) janë përgjegjëse për ruajtjen e cilësisë së ujit, duke përdorur pika të miratuara shkarkimi si dhe përdorimin në formën e duhur të kimikateve dhe materialeve të rrezikshme si edhe për kursimin e ujit në ambientet dhe facilitetet e tyre të punës.

Inspektimet në zonë dhe auditimet e palëve të treta kryhen me qëllim për të monitoruar zbatimin e udhëzimeve, standardeve dhe legjislacionit. Ndërkohë, të dhënat për konsumin e ujit ruhen dhe vlerësohen vazhdimisht.

MENAXHIMI I MBETJEVE

TIA ndërmerr aktivitetet e saj me fokus të veçantë në menaxhimin e mbetjeve nëpërmjet implementimit të një programi Ripërdor-Redukto-Riciklo, me qëllim zhvillimin e qëndrueshëm dhe sigurimin e zbatimit të legjislacionit dhe rregulloreve të mjedisit si edhe procedurat e TIA-s.

Koncepti i ndarjes së mbetjeve në burim përdoret për mbetjet e riciklueshme dhe ato jo të riciklueshme nëpërmjet ripërdorimit, reduktimit në volumn e mbetjeve të padiferencuara të cilat përfundojnë në landfille, trajtim i kontrolluar i mbetjeve të rrezikshme si dhe riciklim me qëllim reduktimin e emetimit të CO₂, mbrojtje të mjedisit si dhe ruajtje të burimeve natyrore.

Në këtë aspekt, infrastruktura e grumbullimit dhe dokumentacioni i inventarit të mbetjeve janë përmirësuar, si dhe ndërmerren aktivitetet e rritjes së ndërgjegjësimit me qiramarrësit dhe palët e treta.

Mbetjet urbane grumbullohen në gjashtë pika grumbullimi, ku vendosen konteinerë për mbetjet e riciklueshme dhe ato jo të riciklueshme. Mbetjet jo të riciklueshme grumbullohen dhe transportohen çdo ditë nga nënkontraktori përkatës i licensuar. Mbetjet urbane të riciklueshme (kuti kartoni, plastikë, kanace alumini, xham etj) ruhen për një afat të shkurtër kohor në një konteiner mbetjesh të vendosur në zonën e grumbullimit të mbetjeve të TIA-s për ripërdorim nga kompanitë e riciklimit.

Mbetjet e tjera si vaji i përdorur, bateri të përdorura dhe goma të përdorura grumbullohen më vete në një zonë specifike dhe më pas grumbullohen dhe transportohen nga kompanitë përkatëse.

TIA bashkëpunon vazhdimisht me kompanitë e nënkontraktuara të licensuara për të kryer shërbimin e transportit dhe asgjësimin e mbetjeve urbane të riciklueshme dhe të dëmshme duke zbatuar legjislacionin në fuqi duke përfshirë përdorimin e regjistrave të transferimit të mbetjeve.

Në vitin 2016, TIA gjeneroi dhe transferoi sasi mbetjesh bazuar në raportet e shërbimit të nënkontraktorëve si më poshtë:

- Mbetje urbane, 820 ton
- Letër dhe karton, 25 ton
- Xham, 6 ton
- Plastikë, 4 ton
- Metal, 4 ton
- Dru, 1 ton
- Mbetje vaji, 2,300 litra
- Bateri të përdorura, 103 copë.
- Goma të përdorura, 153 copë.

NATURE AND LANDSCAPE

Wildlife Management

TIA's Wildlife Management Programme aims to protect environmentally sensitive features from the impacts of Airport operations.

The key challenge is to balance competing interests, such as the safety of Airport operations and wildlife control with environmental protection.

The actions undertaken continually by TIA following the Airport's wildlife management programme consist mainly in preventive and mitigation measures in order to reduce wildlife activities in and around the airside area, including the following:

- introduction of new bird scaring equipment;
- continuous maintenance of the green airfield area by a qualified subcontractor using new automated machinery and equipment for cutting grass and cleaning drainage channels;
- modification of vegetation cover within the airfield area;
- inspection and repairs to the airfield perimeter fence;
- inspection and controlling for wildlife attraction food sources in the Airport and neighbourhoods;
- observations and inspections for bird activities and other hazard wildlife;
- continually undertaking 3D services (desinsection, de-ratting, disinfection) both in the airfield area and the landside area;
- wildlife awareness raising with airport stakeholders.

Landscaping and Gardening

Throughout 2016, TIA continued with development and maintenance of landscaping and gardening. Planting new trees, colourful flowers, bush and grass cultivation in areas around the Airport ensure constant pleasant views in harmony with the surrounding natural landscapes.



NATYRA DHE PEIZAZHI

Menaxhimi i Kafshëve të Egra

Programi i Menaxhimit të Kafshëve të Egra të TIA-s ka për qëllim të mbrojtë tiparet e ndjeshme mjedisore nga impakti i operimeve të Aeroportit.

Sfida kryesore është balancimi i interesave konkurrues si siguria e operimeve Aeroportuale dhe kontrolli i kafshëve të egra me mbrojtjen e mjedisit.

Veprimet e ndërmarra në mënyrë të vazhdueshme nga TIA në vijim të programit të menaxhimit të kafshëve të egra të Aeroportit përbëhet kryesisht nga masa parandaluese dhe reduktuese me qëllim për të reduktuar aktivitetet e kafshëve të egra në dhe përreth zonës ajrore duke përfshirë si më poshtë:

- prezantimin e pajisjes së re të trembjes së zogjve;
- mirëmbajtje e vazhdueshme e ambjentëve të gjelbërta të fushës ajrore nga një nënkontraktor i kualifikuar duke përdorur makineri dhe pajisje të reja automatike për prerjen e barit dhe pastrimin e kanaleve të kullimit;
- modifikim i mbulimit të bimësisë brenda zonës së fushës ajrore;
- inspektim dhe riparim i gardhit perimetral të fushës ajrore;
- inspektim dhe kontroll i burimeve të ushqimit tërheqëse për kafshët e egra në Aeroport dhe zonat përreth tij;
- mbikqyrje dhe inspektim për aktivitete të zogjve dhe kafshë të tjera të egra të rrezikshme;
- ndërmarrje e shërbimeve 3D në mënyrë të vazhdueshme (dezinsketimi, deratizimi, dezinfektimi) si në zonën e fushës ajrore ashtu dhe në zonën tokësore;
- rritje e ndërgjegjësimit mbi kafshët e egra me partnerët e aeroportit.

Peisazhi dhe Gjelbërimi

Gjatë 2016, TIA vazhdoi me zhvillimin dhe mirëmbajtjen e peisazhit dhe gjelbërimit. Mbjellja e pemëve të reja, luleve shumëngjyrëshe, kultivimi i shkurreve dhe barit në zonat përreth Aeroportit sigurojnë gjithmonë pamje të këndshme në harmoni me peizazhet natyrore përreth.

Promoting Health, Safety and Wellbeing

Promovimi i Shëndetit, Sigurisë dhe Mirëqënies

Aiming to provide a safe environment for all Airport customers and employees in compliance with its values, and concern with standards and regulation requirements, TIA ensures that health and safety issues are tackled carefully.

Some of the actions undertaken by TIA in regard to health and safety issues are summarised as follows:

- Medical health checks for all TIA staff are carried out periodically in specialised health institutions under the coordination of the Human Resources Department. TIA has renewed the Private Health Insurance Package for all TIA staff covering a wide range of benefits, including medical check-ups and hospitalisation in case of accident or illness, as well as medical prescriptions, etc. All records and medical examinations are consulted with the company doctor and filed properly for each employee and in compliance with all requirements and legislation in force.
- TIA has performed several site inspections with the aim of checking implementation of the health and safety regulations by staff, third parties and TIA customers, the working conditions in different working places in compliance with the Albanian law in force, the use of Personal Protective Equipment (PPE), etc.
- Further improvements regarding the offices, rooms, equipment, etc. for TIA staff.
- TIA staff and seasonal staff are provided with new uniforms and personal protection equipment in accordance with European standards, TIA's Uniform Manual and the Airside Safety Instructions. They are made aware of the importance of their proper use and proper implementation of TIA's standards and procedures.

Me qëllim për të siguruar një mjedis të sigurt për të gjithë klientët dhe punonjësit e aeroportit në përputhje me vlerat e tij si dhe kërkesat e standardeve dhe rregulloreve, TIA sigurohet se çështjet e shëndetit dhe sigurisë trajtohen me kujdes.

Disa nga veprimet e ndërmarra nga TIA në lidhje me çështje të shëndetit dhe sigurisë janë përmbledhur si më poshtë:

- Kontrole mjekësore të shëndetit për stafin e TIA-s kryhen rregullisht në institucione të specializuara të shëndetit nën kordinimin e Departamentit të Burimeve Njerëzore. TIA ka rinovuar Paketën e Sigurimit Privat të Shëndetit për të gjithë stafin e TIA-s e cila mbulon një gamë të gjërë benefitesh duke përfshirë kontrole mjekësore dhe qëndrim në spital në rast të ndonjë aksidenti apo sëmundje si edhe recetat mjekësore etj. Të gjitha të dhënat dhe ekzaminimet mjekësore konsultohen me doktorin e kompanisë dhe ruhen në mënyrën e duhur për secilin punonjës dhe në përputhje me të gjitha kërkesat dhe legjislacionin në fuqi.
- TIA ka kryer disa inspektime në vendndodhjet përkatëse me qëllim për të kontrolluar implementimin e rregulloreve të shëndetit dhe sigurisë nga stafi, palë të treta dhe klientët e TIA-s, kushtet e punës në vende të ndryshme pune në përputhje me legjislacionin Shqiptar në fuqi, përdorimi i Pajisjeve Personale të Mbrojtjes (PPE), etj.
- Përmirësime të mëtejshme në lidhje me zyrat, sallat, pajisjet etj për stafin e TIA-s.
- Stafit me kohë të plotë dhe atij me kohë të pjesshme të TIA-s iu sigurohen uniforma të reja dhe pajisje personale të mbrojtjes në përputhje me standardet Europiane, Manualin e Uniformave të TIA-s si dhe Udhëzimet e Sigurisë në Zonën Ajrore. Ata vihen në dijeni të rëndësisë së përdorimit të tyre në formën e duhur si dhe implementimit në formën e duhur të standardeve dhe procedurave të TIA-s.

In order to provide a healthy environment for all staff and customers, checks are carried out in compliance with the health and safety legislation, as follows:

- Microclimate parameter measurements (CO_2 ; RH, relative humidity; air temperature; air movement; light intensity) in public areas in the passenger terminal and staff offices, and measurement of $\text{PM}_{2.5}$ (particles of diameter less than 2.5 microns that impact directly human health).
- Hygienic water parameter measurements of the water supply system.
- Noise measurements inside the passenger terminal.
- Air quality measurements during operation of the Wastewater Treatment Plant (CO, Carbon Monoxide; VOCs, Volatile Organic Compounds; H_2S , Hydrogen Sulphide; O_2 , Oxygen).
- Measurement of exposure to ionising radiation by employees exposed professionally to such radiation.

The results of the monitoring show that the standards are respected and a proper working environment is provided for all staff, third parties and TIA customers.

HEALTH & SAFETY AT CONSTRUCTION SITES

A set of procedures involving environmental health and safety always precedes the planning and implementation of construction and maintenance works by third parties and construction contractors and subcontractors. Asset Management and Environmental Department, Airport Safety Department and other TIA departments monitor the provision of compliance with TIA's Construction Monitoring Programme for Environmental Protection and other safety procedures.

TIA continuously applies mitigation measures with the aim of avoiding or preventing land contamination, air pollution and water pollution and minimising noise levels as a result of construction activities. Further mitigation measures and inspections are carried out, and with a focus on the working conditions during construction within Airport areas, as well as the health and safety of TIA employees and contractor staff.

In 2016, TIA construction works consisted mainly in major repair activities on taxiways and other air-side paved areas, as well as improvement works to the passenger terminal and auxiliary buildings. Also, subcontractor works were undertaken for improvement of operational systems and facilities.

Extensive works introducing new facilities and systems operating in the airfield were undertaken also by the Albanian Air Navigation body, Albcontrol sha and its subcontractors.

RATE OF ACCIDENTS

Working conditions and health and safety of TIA employees and contractor staff operating at the Airport is an area of particular importance for TIA. In 2016, the rate of accidents was 0 percent.



Me qëllim për të siguruar një mjedis të shëndetshëm për të gjithë stafin dhe klientët, kryhen kontrolle në përputhje me legjislacionin e shëndetit dhe sigurisë si më poshtë:

- Matje të parametrave mikroklimatikë (CO_2 ; RH, lagështia relative; temperatura e ajrit; lëvizjet e ajrit; intensiteti i dritës) në zona publike në terminalin e pasagjerëve dhe zyrat e stafit, si dhe matje e $\text{PM}_{2.5}$ (grimca diametrike më të vogla se 2.5 mikron të cilat ndikojnë drejtpërsëdrejti në shëndetin e njeriut).
- Matje e parametrave higjenikë të ujit në sistemin e furnizimit me ujë.
- Matje të zhurmës brenda terminalit të pasagjerëve.
- Matje të cilësisë së ajrit gjatë operimit të Impiantit të Trajtimit të Ujërave të Ndotura (CO , Monoksid Karboni; VOCs, Përbërje Organike Avulluese; H_2S , Sulfid Hidrogjeni; O_2 , Oksigjen).
- Matje të ekspozimit ndaj rrezatimit jonizues për punonjësit të cilët ekspozohen në punë ndaj këtij rrezatimi.

Rezultatet e monitorimit tregojnë se standardet respektohen si dhe sigurohet një ambient i përshtatshëm pune për të gjithë stafin, palët e treta dhe klientët e TIA-s.

SHËNDETI & SIGURIA NË SHESHET E NDËRTIMIT

Një sërë procedurash në lidhje me shëndetin dhe sigurinë mjedisore i paraprijnë gjithmonë planifikimit dhe implementimit të punimeve të ndërtimit dhe mirëmbajtjes nga palët e treta dhe kontraktorët dhe nënkontraktorët e ndërtimit. Departamenti i Menaxhimit të Aseteve dhe Mjedisit, Departamenti i Sigurisë Aeroportuale si dhe departamente të tjerë të TIA-s monitorojnë sigurimin e zbatimit të Programit të Monitorimit të Ndërtimit të TIA-s për Mbrojtjen e Mjedisit dhe procedura të tjera të sigurisë.

TIA aplikon vazhdimisht masa reduktimi me qëllim të shmangies apo parandalimit të kontaminimit të tokës, ndotjes së ajrit dhe ndotjes së ujit si dhe të minimizojë nivelet e zhurmës si rezultat i aktiviteteve të ndërtimit. Gjithashtu, merren masa reduktimi dhe kryhen inspektime të tjera me fokus në kushtet e punës gjatë ndërtimit në zonat e aeroportit si edhe shëndeti dhe siguria e punonjësve të TIA-s dhe stafit të kontraktorëve.

Në vitin 2016, punimet e ndërtimit të TIA-s përbëheshin kryesisht nga punime të mëdha riparimi në rrugët lidhëse dhe zona të tjera të shtruara në zonën ajrore si edhe punime përmirësimi në terminalin e pasagjerëve dhe ndërtesat përreth. Gjithashtu, janë ndërmarrë punime nga nënkontraktorët për përmirësim të sistemeve dhe faciliteteve operacionale.

Punime shtesë për prezantimin e faciliteteve dhe sistemeve të reja të cilat operojnë në fushën ajrore janë ndërmarrë gjithashtu nga Organi Shqiptar i Navigimit Ajror, Albcontrol sha dhe nënkontraktorët e tij.

SHKALLA E AKSIDENTEVE

Kushtet e punës dhe shëndeti dhe siguria e punonjësve të TIA-s dhe stafit të kontraktorëve të cilët operojnë në Aeroport është një aspekt me rëndësi të veçantë për TIA-n. Në vitin 2016, shkalla e aksidenteve ishte 0 përqind.

A man in a white shirt is looking down at a document he is holding. In the foreground, there is a black suitcase. The background is a textured, light-colored surface.

Customer Services and Satisfaction

Shërbimet dhe Kënaqësia e Klientit

PERFORMANCE MANAGEMENT

TIA conducts random and regular monitoring of the quality and performance standards deriving from the respective obligations laid down in the national legislation and from national standards, as well as Company policies and procedures in order to assess the level of services offered to customers and to assess the fulfilment of performance objectives and criteria. Throughout 2016, continuous monitoring of the effectiveness and efficiency of quality and of environment and energy issues was carried out in order to ensure continuous improvement of the Integrated Management System and for progress to be made against the overall quality of services and to satisfy customer requirements by fulfilling their needs and expectations.

Aiming to evaluate the level of customer satisfaction and to identify passenger perceptions against services offered, to assess the quality of services received against customer expectations and the perceived performance, TIA obtains feedback from customers through a customer satisfaction survey and comment cards, as well as from meetings with airlines and other Airport users.

MENAXHIMI I PERFORMANCËS

TIA kryen monitorim të rastësishëm dhe të vazhdueshëm të cilësisë dhe standardeve të performancës në përputhje me kërkesat përkatëse sipas legjislacionit dhe standardeve kombëtare, si dhe politikave dhe procedurave të Kompanisë në mënyrë që të vlerësojë nivelin e shërbimeve ofruar klientëve dhe të vlerësojë plotësimin e objektivave dhe kritereve të performancës. Përgjatë vitit 2016, është kryer monitorim i vazhdueshëm i efikasitetit dhe eficiencës së çështjeve të cilësisë, mjedisit dhe energjisë në mënyrë që të sigurohet përmirësimi i vazhdueshëm i Sistemit të Integruar të Menaxhimit dhe progresi kundrejt cilësisë së shërbimeve në përgjithësi duke përmbushur kërkesat dhe pritshmëritë e klientit.

Duke pasur si qëllim vlerësimin e nivelit të kënaqësisë së klientit dhe identifikimin e perceptimit të pasagjerëve për shërbimet e ofruara, si dhe cilësinë e shërbimeve sipas kërkesave dhe pritshmërive të klientit për performancën në tërësi, TIA merr në shqyrtim opinionet dhe reagimet e klientëve nëpërmjet studimit për kënaqësinë e klientit dhe fletëve të përshtypjeve, përfshirë edhe takimet e organizuara me kompanitë ajrore apo me përdoruesit e tjerë të Aeroportit.

TIA PERFORMANCE MONITORING AND CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

TIA monitored on a regular basis the quality and performance standards as per its respective obligations deriving from the Concession Agreement and TIA's policies, manuals and procedures aiming to continuously check the status of achievement and to ensure that operations over the 12-month period comply with IATA level of service standards not lower than C.

Based on performance standard monitoring carried out during the period January–December 2016, the Airport's compliance with the required performance standards and criteria was identified and stated. The level of service and performance related to the required space and waiting-time standards during peak and non-peak hours for passengers in queues at check-in, security checks, transfer desks, immigration (departure and arrival) and baggage delivery, indicates that the performance standards were in compliance with the required levels and criteria.

Results from the Customer Satisfaction Survey carried out at the end of January and beginning of February 2017 in the Passenger Terminal show that 84 percent of passengers were “satisfied” or “very satisfied” with the standard of services and facilities offered by TIA, with 14 percent regarding them as “very good”.

The general perception of passengers and airlines about the Airport based on their opinions received through comment cards and questionnaires continue to be positive with customer “satisfied” with the offered services and facilities.

Therefore, the level of some customer satisfaction parameters has increased, while for others it has remained at the same level as last year.

TIA set up monitoring programmes and an inspection, auditing and reporting system for progress made against overall quality, the environment and energy policy commitments, performance objectives, targets and criteria in order to identify where corrective and preventive actions are needed, aiming to provide continuous improvement in the Integrated Management System and service standards.

The entire evaluation process provided management with all the necessary inputs to support decisions and priorities for improvement in customer satisfaction and assessment of operational performance to ensure the management system is producing the desired operational safety, security and quality outcomes.

Based upon the monitoring results for the period January–December 2016, no non-compliances were observed with regard to the criteria defined in the Concession Agreement.

Internal audits and inspections are carried out to check compliance with TIA's objectives and policies, and with permits, relevant legislation and standards. These inspections and audits covered all areas where the Integrated Management System has been implemented.

In 2016, audits and inspections were carried out by most of the airlines operating at TIA. The scope of these audits and inspections was to check the performance, quality, safety and security of the services offered on the ground by the Airport.

The Albanian Civil Aviation Authority carries out inspections with a focus on security issues and related documentation, aerodrome infrastructure, facilities and services with the aim of checking compliance with certification requirements and aerodrome operations standards, including safety issues, rescue and fire-fighting services, maintenance, environment, wildlife management and hazards.

Several corrective and preventive measures were taken by TIA in some of the areas identified after the assessment by management regarding mainly continuous improvements towards documentation and their distribution to points of use for further implementation, compliance with regulatory framework changes, aerodrome infrastructure, training programmes and work environment, including tools, facilities, equipment and other related Integrated Management System issues. These measures were taken in order to ensure and maintain the quality and standards of service and to ensure the flow of ground operations in both peak and non-peak hours and seasons, in compliance with all requirements.



MONITORIMI I PERFORMANCËS DHE STUDIMI MBI KËNAQËSINË E KLIENTËVE TË TIA-S

TIA ka monitoruar vazhdimisht standardet e cilësisë dhe performancës sipas detyrimeve të saj përkatëse të cilat rrjedhin nga Marrëveshja e Koncesionit dhe politikat, manualët dhe procedurat e TIA-s të cilat kanë për qëllim të kontrollojnë vazhdimisht statusin e arritjeve dhe për të siguruar se operimet gjatë 12 muajve janë në përputhje me standardet e nivelit C të shërbimit të IATA.

Bazuar në monitorimin e standardeve të performancës, të kryer gjatë periudhës Janar-Dhjetor 2016, u identifikua dhe përcaktua zbatimi nga ana e Aeroportit të standardeve dhe kriterëve të kërkuara të performancës. Niveli i shërbimit dhe performancës i lidhur me hapësirën e nevojshme dhe standardet e kohës së pritjes gjatë orëve të fluksit dhe gjatë orëve të operimit normal për pasagjerët në radhë pranë banakëve të check-in, kontrollet e sigurisë, banakët e transferimit, imigrimi (nisje dhe mbërritje) si dhe dorëzimi i bagazheve, konfirmohet përputhshmëria e standardeve të performancës me nivelet dhe kriteret e kërkuara.

Rezultatet nga Studimi mbi Kënaqësinë e Klientit i kryer në fund të Janarit dhe në fillim të Shkurtit 2017 në Terminalin e Pasagjerëve tregojnë se 84 përqind e pasagjerëve ishin “të kënaqur” ose “shumë të kënaqur” me standardin e shërbimit dhe facilitetet ofruara nga TIA, me 14 përqind që i shikojnë ato si “shumë të mira”.

Perceptimi i përgjithshëm i pasagjerëve dhe shoqërive ajrore në lidhje me Aeroportin bazuar në opinionet e tyre të marra nëpërmjet fletëve të përshtypjeve dhe pyetësorëve vazhdojnë të jenë pozitive duke vlerësuar si “të kënaqur” me shërbimet dhe facilitetet e ofruara.

Për këtë arsye, niveli i disa prej parametrave të kënaqësisë së klientit është rritur ndërsa disa të tjerë kanë mbetur në të njëjtin nivel me ato të vitit të kaluar.

TIA ka vendosur programe monitorimi si dhe një sistem inspektimi, auditimi dhe raportimi për progresin e bërë kundrejt cilësisë së përgjithshme, angazhimit e politikës së mjedisit dhe energjisë, objektivat e performancës, synimet dhe kriteret me qëllim për të identifikuar ku janë të nevojshme masat korrigjuese dhe parandaluese, me qëllim sigurimin e zhvillimit të vazhdueshëm të Sistemit të Integruar të Menaxhimit dhe standardeve të shërbimit.

I gjithë procesi i vlerësimit i ka siguruar menaxhimit të gjithë informacionin e nevojshëm për të mbështetur vendimet dhe prioritetet për përmirësime në kënaqësinë e klientit si dhe vlerësim të performancës operacionale me qëllim për të siguruar se sistemi i menaxhimit jep rezultatet e dëshiruara për sigurinë (security), sigurinë teknike (safety) dhe cilësinë e operimit.

Bazuar në rezultatet e monitorimit për periudhën Janar–Dhjetor 2016, nuk ka rezultuar ndonjë mospërmbushje të kriterëve të përcaktuara në Marrëveshjen e Koncesionit.

Auditime dhe inspektime të brendshme janë kryer me qëllim për të kontrolluar zbatimin e objektivave dhe politikave të TIA-s si dhe lejeve, legjislacionit përkatës dhe standardeve. Këto inspektime dhe auditime kanë mbuluar të gjitha fushat në të cilat është zbatuar Sistemi i Integruar i Menaxhimit.

Në vitin 2016 janë kryer auditime dhe inspektime nga pjesa më e madhe e shoqërive ajrore të cilat ushtrojnë aktivitetin në TIA. Qëllimi i këtyre auditimeve dhe inspektimeve lidhet me kontrollin e performancës, cilësisë, sigurisë fizike dhe teknike të shërbimeve të ofruara në tokë nga Aeroporti.

Autoriteti Shqiptar i Aviacionit Civil kryen inspektime me fokus në çështjet e sigurisë si dhe dokumentacionin, infrastrukturën e aerodromit, facilitetet dhe shërbimet me qëllim për të kontrolluar

COMMENT CARDS, QUESTIONNAIRES AND MEETINGS WITH THIRD PARTIES

As mentioned above, one source of information enabling TIA to evaluate the level of customer satisfaction with the level of services offered is the comment cards and boxes placed for this purpose in the passenger terminal and also available on the TIA website. With this means the Company receives direct and continuous feedback, including comments and suggestions from passengers, visitors and meeters and greeters. Feedback from customers such as airlines operating at TIA is provided through a periodic airline questionnaire and meetings held with airline representatives.

The overall level of satisfaction with Airport services and facilities is positive with customers generally "satisfied" based upon the opinion of passengers obtained through the comment cards and from airline feedback through the questionnaire and meetings.

Workshops on Customer Satisfaction Survey 2016 findings and conclusions were held with the participation of TIA management staff at the end of March and the beginning of April, with information letters provided to Customs and Border and Migration Police in order to make them aware of the survey results and the level of customer satisfaction.

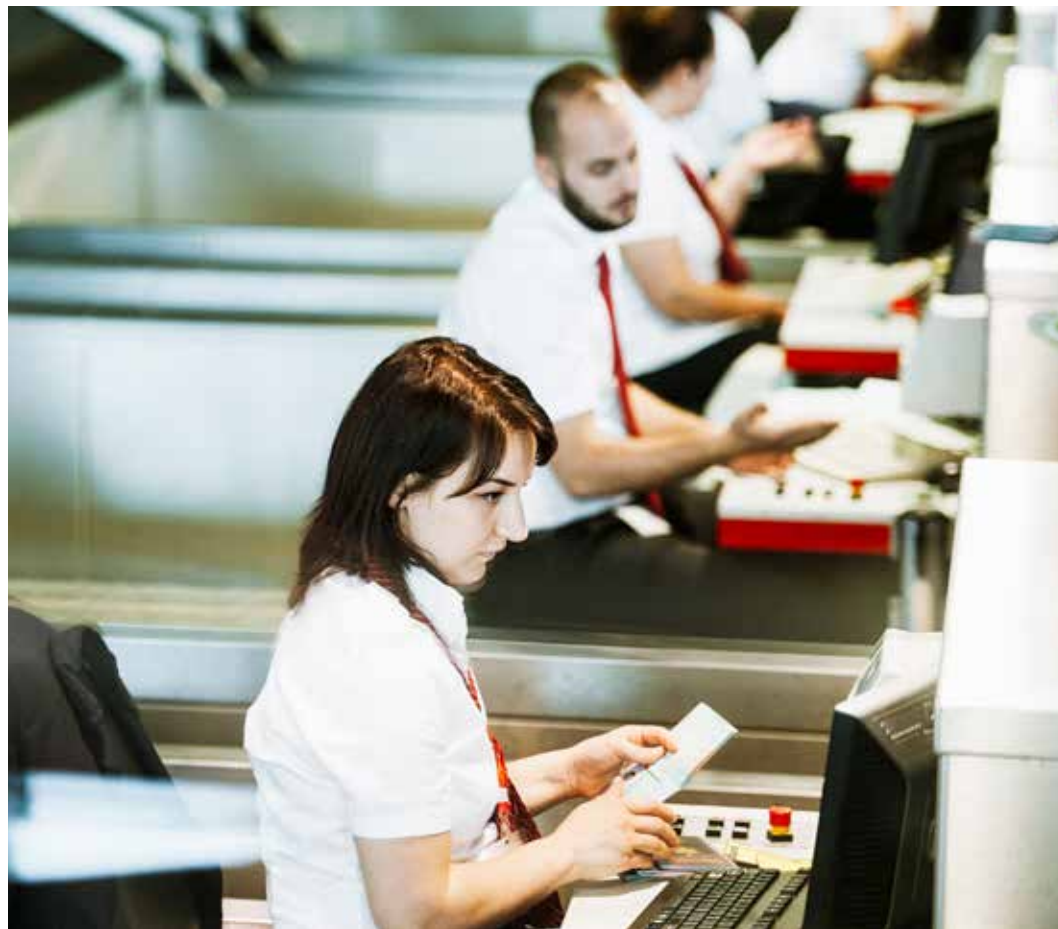
TRAINING, AWARENESS & COMPETENCE

In 2016, based upon the Training Policy and TIA's annual training plan both mandatory and non-mandatory trainings were organised with the aim of raising staff performance, in compliance with structure and position requirements.

TIA staff participated in training courses organised by in-house trainers on subjects such as security awareness, safety awareness, human factors, and the emergency care team.

Some 240 employees participated in the training courses with a total of 2,640 hrs of training organised by other certified local and international organisations, including on management and operations.

Workshops, trainings, refresher trainings and presentations were held with regard to the revised and newly introduced TIA manuals, procedures and work instructions, in order to prevent and minimise the risk of faults and mistakes and to ensure proper implementation by the respective company departments.



zbatimin e kërkesave të certifikimit dhe standardeve të operimit të aerodromit duke përfshirë çështje të sigurisë teknike, shërbime të shpëtimit dhe zjarrfikëses, mirëmbajtjes, mjedisit, menaxhimit të kafshëve të egra dhe rrezikut të tyre.

TIA ka ndërmarrë një numër masash korrigjuese dhe parandaluese në disa nga fushat e identifikuar pas vlerësimit nga menaxhimi në lidhje me përmirësimet kryesore të vazhdueshme kundrejt dokumentacionit dhe shpërndarjes tek strukturat përkatëse për zbatim të mëtejshëm, zbatim i ndryshimeve në kuadrin rregullator, infrastruktura e aerodromit, programe të trajnimit, dhe mjedisi i punës duke përfshirë mjete, facilitete, pajisje dhe çështje të tjera të lidhura me Sistemin e Integruar të Menaxhimit. Këto masa janë ndërmarrë me qëllim për të siguruar dhe ruajtur cilësinë dhe standardet e shërbimit si dhe për të siguruar ushtrimin e operimeve në tokë si në orët dhe sezonin e lartë të fluturimeve dhe atij normal në përputhje me të gjitha kërkesat.

FLETËT E PËRSHTYPJEVE, PYETËSORËT DHE TAKIMET ME PALËT E TRETA

Siç është përmendur më sipër, një burim të dhënash që i mundëson TIA-s një vlerësim sa më të plotë të nivelit të kënaqësisë së klientit ndaj nivelit të shërbimeve të ofruara janë edhe fletët e përshtypjeve dhe kutitë e vendosura për këtë qëllim në terminalin e pasagjerëve dhe të aksesueshme në faqen e internetit të TIA-s. Nëpërmjet tyre, Kompania siguron opinionet dhe komentet e drejtpërdrejta dhe të vazhdueshme, duke përfshirë gjithashtu edhe sugjerimet apo vlerësimet e pasagjerëve, vizitorëve dhe personave shoqëruar të pasagjerëve. Opinionet apo vlerësimet e kompanive ajrore që operojnë në TIA ofrohen në mënyrë periodike nëpërmjet pyetësorëve për kompanitë ajrore apo takimeve të zhvilluara me përfaqësues të këtyre kompanive.

Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë për shërbimet dhe facilitetet e ofruara në Aeroport është pozitiv me klientë kryesisht "të kënaqur" bazuar në opinionin e pasagjerëve ofruar nëpërmjet fletëve të përshtypjeve si dhe vlerësimit të kompanive ajrore ofruar nëpërmjet pyetësorëve dhe takimeve të vazhdueshme.

Seminare në lidhje me gjetjet dhe konkluzionet e Studimit mbi Kënaqësisë e Klientëve 2016 janë mbajtur me pjesëmarrjen e stafit menaxherial të TIA-s në fund të Marsit si dhe në fillim të Prillit, përfshirë gjithashtu dhe përmbledhje të informacionit drejtuar Degës së Doganës dhe Policisë së Kufirit dhe Migracionit me qëllim për t'i vënë në dijeni të rezultateve të studimit si dhe nivelit të kënaqësisë së klientit.

TRAJNIMET, NDËRGJEGJËSIMI & KOMPETENCA

Në vitin 2016, bazuar në Politikën e Trajnimeve dhe planin vjetor të trajnimeve të TIA-s, janë organizuar si trajnime të detyrueshme edhe ato jo të detyrueshme me qëllim për të përmirësuar performancën e stafit në përputhje me kërkesa të strukturës dhe pozicionit.

Stafi i TIA-s ka marrë pjesë në kurse trajnimi të organizuara nga trajnues të brendshëm në tema si ndërgjegjësimi mbi sigurinë fizike, ndërgjegjësimi mbi sigurinë teknike, faktorë njerëzorë si dhe skuadra vullnetare në rast emergjencash.

Një numër prej 240 punonjësish kanë marrë pjesë në kurset e trajnimit me një numër total prej 2,640 orë trajnime të organizuara nga organizata të tjera të certifikuar vendase dhe ndërkombëtare duke përfshirë menaxhimin dhe operimet.

Janë mbajtur trajnime, trajnime rifreskuese dhe prezantime në lidhje me manualët, procedurat dhe udhëzimet e punës të rishikuara dhe të reja të TIA-s me qëllim për të parandaluar dhe minimizuar riskun e gabimeve dhe për të siguruar zbatimin në formën e duhur nga departamentet përkatëse të kompanisë.

Social and Community Projects

Projekte Sociale dhe Komunitare

SOCIAL AND COMMUNITY PROJECTS

TIA has undertaken activities for the development of nearby local communities, as well humanity initiatives for people in need.

Educational activities at the Airport

The year 2016 saw several guided school visits to airport premises organised for pupils from the nearby villages and from the capital city.

Support to SOS Village children for end-of-year festivities

Handmade Christmas cards made by the children of SOS Village were sponsored by TIA, with the aim of helping the initiative of these children and showing care as a responsible company towards the underprivileged in society.

Donation activities for people in need

Two people in need (one child and one teacher) were supported by TIA in December,. A donation of 10,000 Euro was given to support the medical treatment in Turkey of three-year-old girl Xh. Zenelaj, and to 52-year-old teacher I. Lena, who suffers from a rare illness and whose case has been made public in the media.

Staff involvement in Red Cross initiatives and other donation foundation initiatives for supporting with clothing and food and financial contributions going to people in need including a family living in poverty in the neighbourhood of the Airport.

PROJEKTE SOCIALE DHE KOMUNITARE

TIA ka ndërmarrë aktivitete për zhvillimin e komuniteteve lokale përreth si edhe iniciativa humanitare për njerëzit në nevojë.

Aktivitete edukative në Aeroport

Viti 2016 kishtë disa vizita të organizuara nga shkollat në ambjentet e aeroportit me nxënësit e fshatrave përreth si dhe nga kryeqyteti.

Mbështetje e Fëmijëve të Fshatit SOS për festat e fundvitit

Kartolinat e Krishtlindjeve të përgatitura me dorë nga fëmijët e Fshatit SOS u sponsorizuan nga TIA me qëllim për të asistuar në iniciativën e këtyre fëmijëve dhe duke treguar kujdes si një kompani përgjegjëse kundrejt jo të privilegjuarve në shoqëri.

Aktivitete Donacioni për njerëzit në nevojë

Dy njerëz në nevojë (një fëmijë dhe një mësues) u mbështetën nga TIA në Dhjetor. Një donacion prej 10,000 Euro u dha për të suportuar trajtimin mjekësor në Turqi të vajzës tre vjeçare Xh. Zenelaj, si dhe mësuesja 52 vjeçare I. Lena e cila vuan nga një sëmundje e rëndë rasti i së cilës është bërë publik në media.

Përfshirja e stafit në iniciativa të Kryqit të Kuq dhe iniciativa të tjera donacioni dhe sponsorizimi për mbështetjen me veshmbathje dhe ushqim si dhe kontribute financiare për njerëz në nevojë duke përfshirë një familje e cila jeton në kushte varfërie në afërsi të Aeroportit.

STAFF AND SOCIAL MANAGEMENT

In 2016, TIA employed 330 staff. Of major importance at TIA is the issue of gender equality. Thus, 31 percent of all full-time employees are women, including 56 percent of management staff. The average age of TIA staff in 2016 was 41 years.

TIA has renewed its contributions of 50 percent towards employee participation in a Private Pension Fund and has introduced a new initiative "Fit for the Job 2017", with benefits for employees that participate in fitness and swimming activities.

One important objective of TIA remains cooperation with the community. The Company aims to offer job opportunities through the Airport policy of encouraging applications from local communities. Thus, 30 percent of employees live in the communities near to the Airport.

STAFI DHE MENAXHIMI SOCIAL

Në vitin 2016, TIA kishte të punësuar një numër prej 330 punonjës. Një aspekt i rëndësishëm për TIA-n është ai i barazisë gjinore. Për këtë arsye, 31 përqind e të gjithë punonjësve me kohë të plotë janë të gjinisë femërore duke përfshirë 56 përqind të stafit menaxherial. Mosha mesatare e stafit të TIA-s në vitin 2016 ishte 41 vjeç.

TIA ka rinovuar kontributin e saj me 50 përqind në pjesëmarrjen e punonjësve në një Fond Privat Pensionesh si dhe ka prezantuar një nismë të re "Fit for the Job 2017", me benefite për punonjësit të cilët marrin pjesë në aktivitete gjimnastike dhe noti.

Një objektiv i rëndësishëm për TIA-n mbetet bashkëpunimi me komunitetin. Kompania ka për qëllim të ofrojë mundësi punësimi nëpërmjet politikës së Aeroportit për të inkurajuar aplikimet nga komuniteti lokal. Për këtë arsye, 30 përqind e punonjësve jetojnë në komunitete përreth Aeroportit.

Airport Main Events

Ngjarjet Kryesore

February 2016

Tirana International Airport (TIA) praised the new Albania-based carrier Albawings, founded in February 2016 and started the operations serving Italian destinations with an average load factor of more than 90 percent.

The airline started operations with a Boeing 737-500, the perfect fit for short-haul flights between Albania and Italy, and was committed to providing economical ticket prices.

Mars 2016

TIA inaugurated the new route Tirana-Munich

On 28/03/2016, Tirana International Airport (TIA) inaugurated a new route between Tirana and Munich. Adria Airways operates the route three times per week – on Wednesdays, Fridays and Saturdays – with an Airbus 3019.

TIA inaugurated the new route Tirana-Frankfurt

On 31/03/2016 Tirana International Airport inaugurated a new flight from Tirana to Frankfurt operated by Lufthansa. The carrier operates daily the route with an Embraer E190.

TIA present at ITB for the 10th year

The involvement of TIA at ITB Berlin is part of the airport's strategy to meet major international organizations and tourism stakeholders to promote the country more effectively in the international tourism market. ITB Berlin 2016, the prestigious world tourism trade fair, was hosted by the Albanian National Tourism Agency. TIA and 20 tour operators, presented to the world-wide tourism industry Albania as a new and exciting tourism destination promoting the Airport.

April 2016

Government of Albania and Tirana International Airport signed the agreement to liberalise international flights

On April 1st 2016, the Albanian Government and Tirana International Airport (TIA) signed a key agreement marking a major step towards the development of air transport in Albania and the liberalisation of international flights. A signing ceremony was held on this important occasion.

Following intensive negotiations between the two parties, the Concession Agreement of TIA will be amended by the vote of parliamentarians reflecting changes that will give green light to the development, construction and operation of other airports in Albania.



Shkurt 2016

Tirana International Airport (TIA) festoi në një ceremoni, shoqërinë e re ajrore Shqiptare Albawings, themeluar në Shkurt 2016 e cila filloi operimet duke i shërbyer destinacioneve Italiane me një faktor mesatar ngarkese prej me shumë se 90 përqind.

Shoqëria ajrore filloi operimet me një Boeing 737-500, shumë i përshtatshëm për fluturimet në distanca të shkurtra ndërmjet Shqipërisë dhe Italisë dhe u angazhua për të ofruar çmime të arsyeshme biletash.

Mars 2016

TIA përuroi destinacionin e ri të fluturimit Tiranë-Mynih

Më datë 28/03/2016, Tirana International Airport (TIA) inauguroi një destinacion të ri fluturimi ndërmjet Tiranës dhe Mynihut. Adria Airways operon këtë destinacion tre herë në javë – të Mërkurave, të Premteve dhe të Shtunave – me një Airbus 3019.

TIA inaguroi destinacionin e ri të fluturimit Tiranë-Frankfurt

Më datë 31 Mars 2016 Tirana International Airport përuroi një destinacion të ri fluturimi nga Tirana në Frankfurt i cili operohet nga Lufthansa. Shoqëria ajrore operon këtë destinacion çdo ditë me Embraer E190.

TIA e pranishme në ITB për vitin e 10-të

Përfshirja e TIA-s në ITB Berlin përbën pjesë të strategjisë së aeroportit për të takuar organizatat më të mëdha ndërkombëtare dhe partnerët e turizmit me qëllim për të promovuar vendin me më shumë efikasitet në tregun ndërkombëtar të turizmit. ITB Berlin 2016, panairi tregtar botëror prestigjioz i turizmit, u mbajt nga Agjencia Shqiptare Kombëtare e Turizmit. TIA dhe 20 operatorë udhëtimi prezantuan Shqipërinë tek industria mbarëbotërore e turizmit si një destinacion i ri dhe tërheqës turistik duke promovuar Aeroportin.

Prill 2016

Qeveria e Shqipërisë dhe Tirana International Airport nënshkruan marrëveshjen për liberalizimin e fluturimeve ndërkombëtare

Më 1 Prill 2016, Qeveria e Shqipërisë dhe Tirana International Airport (TIA) nënshkruan një marrëveshje të rëndësishme duke shënuar kështu një hap të konsiderueshëm drejt zhvillimit të transportit ajror në Shqipëri si dhe liberalizimin e fluturimeve ndërkombëtare. Një ceremoni e veçantë u zhvillua me rastin e nënshkrimit të kësaj marrëveshje.

Ne vijim të negociatave intensive ndërmjet palëve, Marrëveshja e Koncesionit e TIA-s do të ndryshohet me votim të deputetëve duke reflektuar ndryshime të cilat do t'i japin dritën jeshile zhvillimit, ndërtimit dhe operimit të aeroportëve të tjerë në Shqipëri.



May 2016

Tirana International Airport supported Junior Achievement Programme

On 05/05/2016, TIA supported the Junior Achievement Programme (JA) in Albania. The JA education program is currently implemented across 170 high schools of the country, thanks to the core investment and support of the Albanian-American Development Foundation (AADF) and to the institutional support of the Ministry of Education and Sports and the Ministry of Social Welfare and Youth. In the framework of Leader for a Day, TIA shown commitment to the initiative dedicated to the education.

June 2016

Fit for Future workshop organized to boost the internal communication between Ground Handling and Operation staff of the Airport

In June 2016 Communication Department organized the Program of Communication Fit For Future (FFF) to boost the internal communication between staff of Operations and Ground Handling at TIA.

July 2016

Tirana International Airport held a press conference related to the serious event of the 30 June 2016. The message of TIA on the robbery was clear and strong. TIA followed the procedures and it has no responsibility on the issue.

September 2016

Tirana International Airport published the Tenth Environment and Social Bulletin

In September 2016, TIA has shown again the commitment to the environment. The Tenth Environment and Social Bulletin raised awareness of the concept of quality of life and safety focusing also on global warming. TIA was engaged in many actions that demonstrate this commitment to its employees and the people that travel each day through the Airport.

October 2016

China Everbright Limited acquires 100% of the shares in Tirana International Airport

As of 1st October 2016, Tirana International Airport announced that China Everbright Limited (CEL), an international investment and asset management company based in Hong Kong, has acquired 100 % of the shares in TIA.

November 2016

TIA supported SOS village of children for end of the year festivities

Christmas handmade cards made by the children of SOS Village were sponsored by TIA with the aim at helping the initiative of these children and showing care as responsible company toward the unprivileged categories of society.

December 2016

TIA hits the 2,000,000 passenger milestone

Tirana International Airport (TIA) announced on Friday, 2 December 2016,

the achievement of two major passenger traffic milestones in welcoming its two millionth passenger and recording the largest ever number of customers served at the airport.

Boosted by an increase in flights and expansion of routes served by airline carriers, passenger traffic grew. In addition, the Airport has welcomed three new airlines this year and started four routes, a total of 14 airlines connecting 36 destinations during the year.

The two million landmark was reached at TIA on Jet Airways' evening flight. To mark the occasion the Airport hosted a celebration and surprised the passenger with a one-week vacation full package in 2017.

Wizz Air briefing at the Airport for launching the new route Tirana - Budapest

Wizz Air, the largest low-cost airline in Central and Eastern Europe, held a briefing at TIA Administration Building on 15 December 2016 about the launch of the new route Tirana – Budapest. The briefing was present in some media as well.

TIA showing humanity: TIA supported two humanitarian cases

Two cases of people in need were supported from TIA in December, one child and one teacher. A donation of 10,000 Euro has been given to support the medical treatment in Turkey of the 3-old girl, Xh.Zenelaj and to the 52 old year teacher I.Lena, whom suffers of a very rare illness and her case is very public in the media.



Maj 2016

Tirana International Airport mbështet Junior Achievement Program

Më 05 Maj 2016, TIA mbështeti Junior Achievement Programme (JA) në Shqipëri. Programi i edukimit JA implementohet aktualisht në 170 shkolla të mesme të vendit me ndihmën e investimit dhe mbështetjes kryesor të Fondit Shqiptaro-Amerikan të Zhvillimit (AADF) dhe atij institucional të Ministrisë së Arsimit dhe Sporteve dhe Ministrisë së Mirëqënies Sociale dhe Rinisë. Në kuadër të "Lider për një Ditë", TIA tregoi dedikimin ndaj kësaj iniciative kushtuar edukimit.

Qershor 2016

Seminari "Fit for Future" organizohet me qëllim për të zhvilluar komunikimin e brendshëm ndërmjet stafit të Shërbimeve në Tokë dhe atij të Operimeve të Aeroportit

Në Qershor 2016, Departamenti i Komunikimit organizoi Programin e Komunikimit Fit For Future (FFF) me qëllim për të zhvilluar komunikimin e brendshëm ndërmjet stafit të Shërbimeve në Tokë dhe atij të Operimeve në TIA.

Korrik 2016

Tirana International Airport mbajti një konferencë për shtyp në lidhje me incidentin serioz të ndodhur më datë 30 Qershor 2016. Mesazhi i TIA-s në lidhje me vjedhjen ishte i qartë dhe i fortë. TIA kishte ndjekur procedurat dhe nuk kishte përgjegjësi në lidhje me ngjarjen.

Shtator 2016

Tirana International Airport publikoi Buletinin e Dhjetë Mjedisor dhe Social

Në Shtator 2016, TIA tregoi sërish përkushtimin e saj ndaj mjedisit. Buletini i Dhjetë Mjedisor dhe Social shërbeu për rritjen e ndërgjegjësimit mbi konceptin e cilësisë së jetës dhe sigurisë duke u fokusuar gjithashtu në ngrohjen globale. TIA ka ndërmarrë disa veprime të cilat demonstrojnë këtë angazhim nda punonjësve të saj dhe njerëzve të cilët udhëtojnë çdo ditë nëpërmjet Aeroportit.

Tetor 2016

China Everbright Limited merr në zotërim 100% të aksioneve të Tirana International Airport

Tirana International Airport njoftoi se duke filluar nga data 1 Tetor 2016, China Everbright Limited (CEL), një investim ndërkombëtar dhe kompani menaxhimi asetesh e vendosur në Hong Kong, ka marrë në zotërim 100 % të aksioneve në TIA.

Nëntor 2016

TIA mbështeti fshatin e fëmijëve SOS për festat e fundvitit

Kartolinat e Krishtlindjeve të përgatitura me dorë nga fëmijët e fshatit SOS u sponsorizuan nga TIA me qëllim për të suportuar iniciativën e këtyre fëmijëve dhe për të treguar kujdes si një kompani përgjegjëse kundrejt kategorive jo të privileguara të shoqërisë.

Dhjetor 2016

TIA arrin shifrën e 2,000,000 pasagjerëve

Tirana International Airport (TIA) njoftoi të Premten më 2 dhjetor 2016,

shënimin e dy etapave të rëndësishme në trafikun e pasagjerëve duke pritur pasagjerin e saj të dy miliontë dhe në të njëjtën kohë duke regjistruar numrin më të lartë të klientëve të shërbyer nga Aeroporti.

Ndikuar nga rritja e numrit të fluturimeve dhe destinacioneve të operuara nga shoqëritë ajrore, trafiku i pasagjerëve u rrit ndjeshëm. Gjithashtu, Aeroporti ka mirëpritur tre shoqëri të reja ajrore gjatë këtij viti si dhe ka filluar operimin e katër destinacioneve me një total prej 14 shoqërish ajrore të cilat lidhin 36 destinacione përgjatë vitit.

Shifra prej dy milionë u shënuar gjatë fluturimit të mbremjes të shoqërisë ajrore Jet Airways. Me këtë rast, Aeroporti mbajti një ceremoni si dhe surprizoi pasagjerin me një paketë të plotë javore pushimesh për vitin 2017.

Wizz Air mban një konferencë në Aeroport me rastin e përzgjedhjes së destinacionit të ri Tiranë - Budapest

Wizz Air, shoqëria ajrore më e madhe low-cost në Evropën Qëndrore dhe Lindore, mbajti një konferencë në Ndërtësen e Administratës së TIA-s më datë 15 Dhjetor 2016 në lidhje me prezantimin e destinacionit të ri Tiranë – Budapest. Kjo konferencë u raportua gjithashtu në disa media.

TIA tregon humanizëm: TIA mbështeti dy raste humanitare

Dy raste të njerëzve në nevojë u mbështetën nga TIA në Dhjetor, përkatësisht një fëmijë dhe një mësuese. Një shumë prej 10,000 Euro u sponsorizua për të suportuar trajtimin mjekësor në Turqi të vajzës 3-vjeçare, Xh. Z. si dhe mësueses 52-vjeçare I.Lena, e cila vuante nga një sëmundje shumë e rrallë dhe rasti i saj ishte bërë publik në media.



Key Figures

Shifrat Kryesore

In 2016, TIA served 2,195,100 passengers (Table 4). The Airport also recorded 22,352 air traffic movements (ATMs) and handled 2,200 tons of cargo.

In comparison with the previous year, passenger numbers increased by 11 percent and ATMs by 7.1 percent, while cargo decreased by 1.3 per cent.

Last year, 23 scheduled airlines operated in to and out of TIA, connecting directly the Albanian capital city with 37 destinations, including here summer scheduled charters. It is worth mentioning the introduction of more budget airlines: Volotea, Albawings and Mistral Air.

TIA is committed to offering its passengers, airlines and business customers the best service.

Table 4. Key figures and percentage growth

Key Figures	2015	2016
Passengers	1,977,044 (+9.2%)	2,195,100 (+11%)
ATMs	20,876 (+16.4%)	22,352 (+7.1%)
Cargo (Tons)	2,229 (-4.1%)	2,200 (-1.3%)

Në vitin 2016, TIA i shërbeu 2,195,100 pasagjerëve (Tabela 4). Aeroporti shënoi gjithashtu 22,352 lëvizje të trafikut ajror (ATMs) si dhe përpunoi 2,200 ton kargo.

Krahasuar me vitin e kaluar, numri i pasagjerëve u rrit me 11 përqind dhe ATMs me 7.1 përqind ndërsa kargo u ul me 1.3 përqind.

Vitin e kaluar 23 shoqëri ajrore të programuara sipas sezoneve operuan drejt dhe nga TIA duke e lidhur kryeqytetin Shqiptar drejtpërsëdrejti me 37 destinacione duke përfshirë avionet charter të programuar në sezonin veror. Vlen të përmendim prezantimin e shoqërive ajrore me bileta me kosto më të ulët si Volotea, Albawings dhe Mistral Air.

TIA është e dedikuar t'i ofrojë pasagjerëve, shoqërive ajrore dhe klientëve të biznesit shërbimin më të mirë.

Tabela 4. Shifrat kryesore dhe përqindja e rritjes

Shifrat kryesore	2015	2016
Pasagjerët	1,977,044 (+9.2%)	2,195,100 (+11%)
ATMs	20,876 (+16.4%)	22,352 (+7.1%)
Kargo (Ton)	2,229 (-4.1%)	2,200 (-1.3%)



Tirana International Airport SHPK

**Tirana International Airport Nënë Tereza
Administration Building
Rinas, Tirana
Albania
Phone: +355 4 2381 600
Fax: +355 4 2381 545
info@tirana-airport.com
www.tirana-airport.com**

**Asset Management & Environment Department
Departamenti i Menaxhimit të Aseteve dhe Mjedisit**

Status: October 2017

Botimi: Tetor 2017