

Годишен доклад за корпоративна социална отговорност

Име на компанията: „Явлена“ ЕООД

Държава: България

Сектор: Недвижими имоти

Период на доклада: 2017 г.

Уводни думи от мениджмънта

Пазарът на недвижими имоти през 2017 година достигна своеобразно плато и стремителният ръст на цените и сделките беше ограничен до разумни граници.

Явлена се придържа към политиката си да отговаря на високите изисквания на своите клиенти – продаващи, купувачи, отдаващи и наемащи имоти, поради което вложи ресурс в повишаване на познанията на своите служители и в обучения, пряко свързани с тяхната работа.

Продължихме и работата си по два големи вътрешнофирмени проекта за развитие на ИТ системи, които да подобрят работата, организацията, представянето и резултатите на Явлена и нейните служители. Продължаваме и политиките си в сферите на спазване на човешките права, трудовоправните норми, опазване на околната среда и антикорупция (и във връзка с подписания от нас през 2008 г. Глобален договор на ООН).

Детайли и резултати от тези промени в политиката на компанията можете да откриете в Доклада ни за корпоративна социална отговорност, който за поредна година предоставяме на Вашето внимание.

Приятно четене!

Страхил Иванов
Управител

Кой в **Явлена** се грижи за политиките на корпоративна социална отговорност?

С политиките по **десетте принципа на Глобалния договор** и КСО се занимават Изпълнителният директор и Административният директор. Всички служители в компанията са поканени да участват в дейностите, свързани с корпоративна социална отговорност, да предлагат нови идеи и да участват в реализацията им. Ръководството е винаги отворено за предложния, а хората, които ги дават – поощрявани.

Как се осъществява политиката на корпоративна социална отговорност в **Явлена**?

Права на човека

Политики

Ръководството на Явлена зачита и подкрепя опазването на човешките права, не се включва в дейности, заплашващи тяхното нарушаване и не толерира подобно поведение вътре в компанията. Част от корпоративната политика е стриктното придържане към националното законодателство в тази сфера, поради което и фирмата никога не е влизала в съдебни спорове във връзка с нарушаване на основни човешки права.

Система за подкрепа на политиките

Във връзка с политиките по опазване на човешките права, описани в чл. 6 от Конституцията на България, Явлена се стреми да работи отвъд границата на подкрепа на основополагащите ценности като равенство, право на живот, човешко достойнство и т.н. От години компанията подпомага силата и устремеността на духа на младите хора, защото вярваме, че те ще променят облика на страната ни. Затова Явлена е ангажирана в подкрепа на дейности в сферата на висшето образование и културата в България. Основните ни дейности в тази насока са свързани с провеждане на лекции и семинари за студентите във ВУЗ, организиране на стажантска програма, участия в кариерни форуми, стимулиращи заетостта на млади образовани хора, наемане на работа на млади професионалисти и студенти, с организиране на подходящо въвеждащо обучение.

Дейности

- **Сътрудничество с УНСС и катедра "Икономика на недвижимата собственост" с цел развитие на българското висше образование в сферата на недвижимите имоти ≥ продължаваща дейност**

Явлена инвестира в развитието на потенциала и възможностите на младите хора в България. Бизнесът с недвижими имоти има сериозна нужда от обучени професионалисти, които да влязат на пазара със стабилна основа от познания и умения, на която могат да надграждат своите способности и да ги превърнат в кариера. Явлена вижда изключителната възможност чрез помощта си към висшето образование да подпомогне влизането на качествени и подготвени кадри в бизнеса с имоти, поради което и инвестира време, усилия и know-how в работа със студентите от УНСС.

Цели

- ✓ Подпомагане на развитието на българското висше образование в сферата на недвижимите имоти;
- ✓ Повишаване на практическите познания на студентите чрез изнасяне на лекции и семинари и провеждане на стажантска програма;
- ✓ Изграждане на устойчива връзка между висшите училища и бизнеса;
- ✓ Създаване на двупосочен контакт между студенти и професионалисти, повишаване качеството на преподавания материал от обучаващите, предоставяне на възможност за ориентация и професионална реализация на студентите;
- ✓ Обогаляване на професионалистите от Явлена чрез контакта им с младите, ентузиазирани и провокиращи студенти.

Какво конкретно правим

- ✓ Няма полови, възрастови или други ограничения за участие в стажантската програма – единственото условие е да са студенти в УНСС, като предимство имат обучаващите се в специалността „Икономика на недвижимата собственост“;
- ✓ Проектът за сътрудничество стартира през 2008 година и през лято 2017 Явлена проведе десетата си стажантска програма;
- ✓ От септември 2012 изпълнителният директор на Явлена, Страхил Иванов, води редовни лекции по Бизнес преговори на студенти в 3 и 4 курс на специалността „Икономика на недвижимата собственост“;
- ✓ Паралелно с лекциите, които студентите посещават в УНСС, те са канени на практически семинари в офиси на Явлена, на които, с помощта на конкретно разработени казуси, колеги с дългогодишен опит представят на студентите различни аспекти от дейността на агенция за недвижими имоти;
- ✓ С участието си в различни дейности в помощ на висшето образование Явлена също така дава сериозна заявка за готовността си да наема на работа млади професионалисти и да инвестира в тези от тях, които показват инициативност и активно участват в практически мероприятия още по време на обучението си.

Трудови норми

Политики

Ръководството на Явлена зачита и подкрепя спазването на трудовите норми и правата на своите служители. Част от корпоративната политика е стриктното придържане към националното законодателство в тази сфера, принципите на Глобалния договор и вътрешните правила на фирмата, създадени през годините. Всички служители на Явлена работят в трудово правоотношение с фирмата, осигуряват се и ползват всички законови и вътрешнофирмени преференции на това да бъдат служители на компанията. В процеса на подбор на нови служители, на всички кандидати бива даден равен старт, без значение на пол, възраст, раса, религия и националност. Те биват подбирани според качествата, уменията и знанията, които притежават и демонстрират по време на подбора.

Система за подкрепа на политиките

Във връзка с политиките по придържане към трудовите норми, Явлена от години има

договорни отношения със своите служители, в които в детайли са уредени взаимоотношенията работодател-работник. Извънредният труд е забранен. Компанията не наема на работа хора под 18-годишна възраст, уважава и подкрепя служителите си над 55-годишна възраст, които носят традициите във фирмата, като ги стимулира да продължават да работят и да предават опита си на по-младите. В допълнение на това, и във връзка с политиката на Явлена за подкрепа на младите хора, фирмата има политика за наемане на хора под 30-годишна възраст, които се смятат за застрашена от безработицата група.

В дейността си обаче компанията се стреми да предлага на хората, работещи за нея, много повече от просто придържане към традиционните трудови взаимоотношения.

Явлена вярва в инвестициите и насърчаването на обучения, повишаване на квалификацията и развитие на своите служители. Поради това фирмата е разработила собствена система за вътрешни обучения.

Във връзка с поддържането на удобство и сигурност на служителите при тяхната работа, освен, че спазва всички норми за осигуряване безопасност на работното място, компанията е закупила цялата необходима техника и оборудване, необходими за подпомагане на работния процес и индивидуалното представяне на служителите, при спазване на изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

Освен техническата обезпеченост, Явлена се грижи и за поддържането на добрия дух във фирмата, поради което организира редица вътрешни събития, във връзка с национални празници и при вътрешнофирмени поводи. Всички тези процеси са регулирани в разработена система за управление на качеството, според международния стандарт ISO 9001:2015, внедрен през 2007 година, и развиващ се всяка година, в съответствие с промените, настъпващи в начина на работа на компанията.

Дейности

- **Работа според международния стандарт ISO 9001 > продължаваща дейност**

Работата според международен стандарт е сериозна заявка за качеството на обслужване на всяка фирма. Явлена от години има изградена и работеща вътрешна система на работа, но привеждането ѝ под международен стандарт през 2007 г. я "легитимира" в публичното пространство – пред нашите партньори и клиенти.

В резултат от въвеждането на международния стандарт ISO 9001 фирмата превърна добрите си практики в единна работеща система. Всички офиси и отдели в Явлена функционират според установените правила и предлагат уеднаквена услуга за нашите клиенти. Чуждестранните клиенти, които не разпознават марката Явлена, приемат сериозно международния сертификат и знаят, че зад него стои стабилност и сигурност. Във всички свои новооткрити офиси Явлена прилага добрите практики и правила в работата, според международния стандарт.

Цели

- ✓ Работа на всички отдели и офиси на фирмата, според унифициран стандарт;
- ✓ Уеднаквяване качеството на предлаганата услуга за клиента;
- ✓ Подобряване на вътрешните процеси;
- ✓ Подобряване на отчетността при регистриране на различни аспекти от вътрешните

процеси и комуникацията с клиенти, партньори и доставчици;

✓ Сигурност за клиента при работа с компания, сертифицирана според международен стандарт.

Какво конкретно правим

Във връзка с работата според международния стандарт ISO 9001, Явлена предприема следните действия:

- ✓ Въвеждане на вътрешни правила за работа;
- ✓ Разработване на отделни процеси и тяхната последователност за различните звена във фирмата;
- ✓ Разработване на вътрешна документация за отчитане последователността, пълнотата и коректността на протичане на вътрешните процеси;
- ✓ Отчитане на количествени и качествени показатели за работата на отделни звена в компанията, както и относно работа с външни партньори, клиенти и доставчици;
- ✓ Редовни срещи за обсъждане на евентуални проблеми/ промени, които трябва да бъдат предприети;
- ✓ Обучение на новите хора, постъпващи във фирмата, според разработения стандарт;
- ✓ Годишен независим одит.

• **Обучения и повишаване квалификацията на служителите > продължаваща дейност**

Обучението и развитието на качествата и познанията на служителите са сред основните приоритети на всяка компания, която осъзнава ролята на своите служители за собственото си развитие и прогрес. Ръководството на Явлена от години оценява предимствата на доброто обучение и подготвя кадрите си във връзка с нуждите на пазара, необходимостта от усъвършенстване на конкретни умения/знания и желанието да развива своите таланти. В Явлена не вярваме в равновесното положение: ако няма движение напред, това означава връщане назад.

Цели

- ✓ Въвеждане в принципите и правилата на работа в Явлена на новите служители на компанията;
- ✓ Поддържане на добро ниво на знания и умения у служителите;
- ✓ Повишаване на квалификацията: твърди и меки умения;
- ✓ Управление на приемствеността за ключовите позиции в компанията;
- ✓ Развитие на талантите във фирмата и повишаване на техния професионализъм.

Какво конкретно правим

- ✓ Провеждане на въвеждащо обучение за новопостъпили служители;
- ✓ Провеждане на обучения при промени в начина на работа на компанията – нови системи, процедури и правила;
- ✓ Провеждане на 5 вътрешнофирмени обучения през 2017 година;
- ✓ Изпращане на отделни служители на курсове/семинари/обучения за повишаване на квалификацията;
- ✓ Обмяна на опит между отделните офиси на фирмата в София и страната;
- ✓ Периодична атестация на знанията и уменията на отделни служители и отправяне на

препоръки за подобряване на работата.

В резултат на програмата за обучение на служителите на Явлена се постигат следните резултати:

- ✓ Бързо и ефективно навлизане на новите служители в спецификата на работа на компанията;
- ✓ Непрекъснато повишаване на знанията и уменията на служителите на фирмата.
- ✓ Висока степен на информираност по отношение на последни тенденции в тяхната работа и промени, които пряко засягат изпълнението на служебните им задължения;
- ✓ Ангажираност на опитните служители в процесите за развитие на фирмата;
- ✓ Качество на предоставяната услуга към клиентите, поради високия професионализъм на служителите на Явлена.

- **Вътрешнофирмени събития и практики > продължаваща дейност**

Положителната атмосфера на работа е също толкова решаваща за доброто представяне на служителите, колкото и тяхното възнаграждение, екипа в който работят и удовлетворението от доброто професионално представяне. Ръководството на Явлена вярва, че добрите взаимоотношения между хората и възможността те пряко да участват в развитието и живота на фирмата, правят от една компания жив организъм и активен корпоративен гражданин.

Цели

- ✓ Подобряване на екипността между отделните служители/отдели/офиси на компанията;
- ✓ Поддържане на добрата и положителна работна атмосфера;
- ✓ Подобряване на комуникацията и обратната връзка служител-пряк ръководител-мениджмънт;
- ✓ Възприемане на нови идеи и практики, предложени от служители на всяко ниво в компанията;
- ✓ Отличаване на добрите идеи и успешните хора в компанията и поощряване на работата им.

Какво конкретно правим

- ✓ Анкета сред служителите за проучване на мнението им по конкретни въпроси от живота на фирмата;
- ✓ Провеждане на конкурс "Служител на годината", при което всички във фирмата чрез тайно гласуване заедно избират най-успешния служител на компанията за съответната година;
- ✓ Провеждане на различни партита, празненства и изненади за служителите и техни деца/ внуци.

- **Въвеждане на модерни електронни системи за работа и менажиране на процесите в компанията > продължаваща дейност**

Цели

- ✓ Улесняване на служителите в работата им с обемна информация;
- ✓ Лесно и бързо регистриране на всички процеси;
- ✓ Спестяване на време за въвеждане на данни, съгласно сертификацията по ISO 9001;
- ✓ Достъп до повече данни и по-голяма информираност на служителите;
- ✓ Увеличаване успеваемостта на служителите;
- ✓ Наблюдение и менажиране на процесите от страна на ръководството.

Какво конкретно правим

- ✓ През 2014 г. Явлена стартира създаването на вътрешнофирмена система за менажиране на процесите, а също и на нова уебсайт страница, която да улесни достъпът на информация за предлаганите от Явлена услуги за потребителите. В момента всеки служител на компанията ги ползва като изключително успешен инструмент. Клиентите на Явлена се наслаждават на съвременния облик на [корпоративната уебстраница](#).

Антикорупция

Политики

Ръководството на Явлена зачита националното законодателство в сферата на антикорупцията, както и принципите на Глобалния договор в тази насока. Фирмата по никакъв начин не стимулира, подкрепя или поощрява корупционни схеми и практики.

Система за подкрепа на политиките

Във фирмата има въведена политика за нетолериране на корупционни схеми. Във връзка с материята и предмета на работа на компанията, тя се придържа към воденето на определена документация по сделките с недвижими имоти, които се извършват с нейното посредничество. За разлика от голяма част от компаниите, работещи в сферата на недвижимите имоти, които попадат в сивия сектор на икономиката, Явлена фактурира всяка своя сделка, за което издава необходимия документ. Поради това агенцията редовно дава справки към НСИ за цените, на които се реализират сделки с недвижими имоти. Компанията се стреми да популяризира добрите практики сред колегията в София и страната и да ги наложи като стандарт на работа за професията.

Дейности

- **Изискване на Декларация за произход на средства по чл. 4(7) и чл. 6 (3) от Закона за мерките срещу изпиране на пари > продължаваща дейност**

Цели

- ✓ Спазване изискванията на закона;
- ✓ Пълна яснота и прозрачност при извършване на сделки с посредничеството на Явлена.

Какво конкретно правим

- ✓ На всички клиенти, които купуват имот с посредничеството на Явлена се връчва Декларация за произход на средства, в която те описват с какви средства ще закупят имота, на който са се спрели.
- ✓ В резултат на стриктната си вътрешна политика Явлена спазва напълно изискванията на закона и с действията си пряко подпомага борбата срещу изпирането на пари.

- **Фактуриране на всички приходи на фирмата > продължаваща дейност**

Цели

- ✓ Спазване изискванията на закона;
- ✓ Пълна яснота и прозрачност относно финансовите приходи на Явлена.

Какво конкретно правим

- ✓ На всички клиенти, които реализират сделка с посредничеството на Явлена се издава фактура.
- ✓ В резултат на стриктната си вътрешна политика Явлена спазва напълно изискванията на закона и се позиционира в белия сектор на икономиката, за разлика от голямата част от фирмите, работещи в сферата на недвижимите имоти.

- **Подаване на данни към НСИ за реални цени на сделки с недвижими имоти ≥ продължаваща дейност**

Цели

- ✓ Спазване изискванията на закона;
- ✓ Пълна яснота и прозрачност при извършване на сделки с посредничеството на Явлена.

Какво конкретно правим

- ✓ Всяко тримесечие през годината Явлена предоставя на Националния статистически институт справка относно реално сключените с посредничеството на агенцията сделки с недвижими имоти за т.нар. „ново“ и „старо“ строителство. В тях подробно се описват детайли на сделката като квартал, район, площ на имота, брой помещения, степен на завършеност, етаж, цена. С помощта на тези данни след това НСИ обогатява своята статистика относно жилищния фонд в страната.
- ✓ Чрез данните, които подава към НСИ Явлена помага за обогатяване на националната статистика относно жилищния фонд и сделките с недвижими имоти в страната и доближаване на статистическите данни до реалните параметри на сключените сделки.

Околна среда:

Политики

Ръководството на Явлена счита подкрепата си на политики, свързани с опазване и

развитие на околната среда, за част от важните дейности на компанията. Фирмата се стреми да развива различни практики в тази насока и да допринася ежедневно, ежемесечно и ежегодно за подобряване на света и природата, в които живеем. Всички служители на компанията познават и се включват в различни активности на Явлена в тази насока, както и имат възможността и да предлагат нови инициативи – както посредством редовната годишна Анкета за удовлетвореност, така и непосредствено – при възникване на конкретно предложение.

Система за подкрепа на политиките

Във връзка с политиките за опазване на околната среда фирмата е разработила различни системи за подкрепата им. От една страна, в компанията ежедневно се прилагат различни практики за спестяване на използваната хартия в офиса, намаляване на количеството употребявана електроенергия, изхвърляне на отпадъци в контейнери за рециклиране, използване на биоразградими материали и др. От друга страна, периодично служителите на Явлена доброволно се включват в различни инициативи за опазване на околната среда, при което всеки с личния си труд и положени усилия допринася за подобряване на средата, в която живеем. На трето място, компанията се стреми публично да подкрепя различни добри практики и събития, както и редовно да информира своите вътрешни и външни публики за дейността си в тази насока, с помощта на социалните мрежи.

Дейности

- **Проект за оптимизация на употребата на хартия, пластмасови чаши и рециклируеми рекламни материали > продължаваща дейност**

Цели

- ✓ Оптимизиране на потреблението на хартия и материали, замърсяващи природата;
- ✓ Оптимизиране на разходите по закупуване на консумативи, които могат да бъдат използвани повторно, рециклирани или заменени с eco-friendly такива;
- ✓ Намаляване замърсяването на околната среда;
- ✓ Повишаване ангажираността на служителите към екологични проблеми.

Какво конкретно правим

- ✓ Повторно използване на хартия за принтиране и ксерокопиране на неофициални документи;
- ✓ Събиране на хартия за рециклиране в контейнери във всички офиси на компанията и последващото ѝ предаване в пунктове за рециклиране;
- ✓ Неизползване на пластмасови чаши/ чинии/ прибори в офиса и закупуване на индивидуални керамични чаши за всички служители, чинии и прибори за многократна употреба;
- ✓ Закупуване на рециклируеми рекламни материали (биоразградими химикалки, хартиени папки, платнени торбички за пазаруване и др.).

Резултати

- ✓ Намаляване разходите за консумативи;
- ✓ Спестено потребление на хартия и пластмасови материали; рециклиране на

хартиените отпадъци;

✓ Увеличаване на социалната ангажираност на служителите и съпричастността им към целите на Глобалния договор на ООН.

• **Регулярно комуникиране пред външните и вътрешни публики на дейностите и политиките по опазване на околната среда > продължаваща дейност**

Явлена вярва, че част от задълженията ѝ на корпоративен гражданин, е споделянето на добрите практики и опит в различните сфери на отговорност, които компанията е поела с включването си в Глобалния договор на ООН. Затова с редовни публикации в публичното пространство и вътрешните системи на фирмата, ръководството се стреми да държи своите публики добре информирани и да ги ангажира пряко и непряко с участие в някои от своите инициативи.

Цели

- ✓ Повишаване информираността на служителите относно дейностите по опазване на околната среда, които компанията развива;
- ✓ Възможност за включване от страна на служителите в различни проекти;
- ✓ Повишаване ангажираността на служителите в зелените проекти на фирмата;
- ✓ Повишаване информираността на външните публики относно проектите и дейностите на Явлена по опазване на околната среда.

Какво конкретно правим

- ✓ Споделяне на всички предстоящи, реализирани и провеждащи се проекти на табло за вътрешна информация, на оперативни срещи и през вътрешната система на фирмата;
- ✓ Публикуване на информация в [социалните мрежи](#);
- ✓ Включване на Явлена в Деня на Земята;
- ✓ Участие в Световен ден на околната среда.
- ✓ Кампания за намаляване на пушенето сред служители и клиенти на Явлена.

Резултати

- ✓ В резултат на редовното и публично споделяне на информация, всички служители на компанията са запознати с проектите по опазване на околната среда, които тя реализира;
- ✓ До голяма част от външните публики достига информация относно ангажираността на Явлена с проекти по опазване на околната среда;
- ✓ В резултат на споделянето на информация, от служителите на компанията постъпват нови предложения за проекти и инициативи, в които фирмата и нейните служители биха могли да се включат.

• **Включване на критерий за прилагане на „зелени практики“ в бизнеса, при избор на подизпълнители, доставчици и партньори > продължаваща дейност**

Част от целите на Ръководството са за разпространяване на „зелената идея“ отвъд рамките на компанията и ангажиране на все повече от партньорските компании на Явлена в корпоративно отговорни политики.

Цели

- ✓ Популяризиране на идеята за социално отговорен бизнес;
- ✓ Подпомагане (при избор на доставчици и подизпълнители) бизнеса на компании, които се стремят да работят, взимайки предвид в дейността си опазването на околната среда;
- ✓ Изграждане на мрежа от партньори с общи разбирания относно съчетаването на корпоративните цели със социално отговорно поведение на компаниите.

Какво конкретно правим

- ✓ През 2012 Явлена промени доставчика си на питейна вода (*виж следващата дейност).
- ✓ Вече повече от пет години Явлена ползва услугите на компанията и я препоръчва на други свои партньори

• Питейна вода в офисите: чрез филтриране на чешмяната вода > продължаваща дейност

Това е много екологичен и енергоспестяващ начин за набавяне на питейна вода, която в същото време е с много по-добро качество от традиционната вода в пластмасови бидони, която се зарежда в повечето фирмени офиси. Добър ефект е и лекото намаляване на разходите за вода в офисите на компанията.

Цели

- ✓ Заменяне на неекологичните пластмасови бидони с пречистена чешмяна вода;
- ✓ Спестяване на енергия и транспортни разходи по доставката на вода;
- ✓ Използване на наличните природни ресурси;
- ✓ Подобряване качеството на питейната вода в офиса;
- ✓ Намаляване възможността за пренос на болести и бактерии през водата.

Какво конкретно правим

- ✓ През 2012 Явлена подписа договор за наем на машини, филтриращи питейната вода в два от своите офиси. До края на годината, добави и трети офис към абонаментния си план, а от 2014 вече във всичките ни офиси има такива машини;
- ✓ В резултат на това подобрихме качеството на питейната вода в офиса;
- ✓ Намалихме разходите за вода в офисите на компанията.

• Проследяване и бюджетиране на разходите за рекламни и канцеларски материали по отдели > продължаваща дейност

Цели

- ✓ По-отговорна употреба на материалите и намаляване на разхитителното им ползване;

Какво конкретно правим

- ✓ Проследяване разходите по пера във всеки отдел;
- ✓ Бюджетиране на разходите за всяко звено във фирмата;
- ✓ В резултат на кампанията намаля употребата на рекламни материали.

Какви цели си поставя **Явлена** занапред?

Основните цели, които си поставя компанията са свързани с развиване на досегашните политики, системи и дейности в четирите области, ангажиране на все повече от вътрешните и външните публики в инициативите по **опазване на околната среда** и **правата на човека**, както и познаване на основните принципи в другите две области на действие – **трудови норми** и **антикорупция**. Ще продължим да работим по проектите, които вече сме започнали, да развиваме своите служители, да трупаме know-how, и ще се стремим да стартираме нови смислени инициативи, които да подобрят както вътрешните ни процеси, така и отпечатъка ни като работодател и компания, действаща на българския пазар.