

# Принципы управления

В своей деятельности мы руководствуемся следующими принципами:

1. Как дочернее предприятие Eesti Energia, мы разделяем **видение и ценности концерна**:
  - польза для клиента
  - преумножая ценность
  - сложное - проще
  - от меня зависит
  - безопасность прежде всего
2. **Под правлением руководства** мы внедряем процессное управление в компании, исходя из потребностей клиента и выявленных рисков. **Мы постоянно совершенствуем управление и организацию труда**, вовлекая как сотрудников, так и партнеров по сотрудничеству.
3. Мы заботимся о том, чтобы каждый член команды понимал важность своей работы и видел ее **связь с амбициями компании**.
4. Мы обеспечиваем безопасную и здоровую рабочую среду для наших сотрудников.
5. Мы обеспечиваем постоянную удовлетворенность наших клиентов и других заинтересованных сторон продуктами и услугами Narva Soojusvõrk, **последовательно предоставляя услуги тепловых сетей в соответствии с потребностями клиента и требованиями законодательства**.
6. В основе всего – качество сервиса, которое мы оцениваем, выполняя обещания клиентам и проводя регулярные **опросы обратной связи**.
7. Мы обеспечиваем инвестиции в тепловую сеть для повышения надежности сети с целью **снижения потерь в сети и, следовательно, предельной цены тепла для клиента**.
8. В своей работе мы учитываем, что наша деятельность оказывает как **можно меньшее воздействие на окружающую среду**. Отходы, образующиеся в процессе деятельности, сортируются и утилизируются из производственной среды в соответствии с типом отходов и требованиями, вытекающими из законодательства.
9. **Мы запрашиваем как можно меньше данных о клиентах** и столько, сколько необходимо для выполнения наших задач. Нам необходимы данные для выполнения договора, заключенного с клиентом, предоставления согласованной услуги и выполнения требований, вытекающих из законодательства. Доступ к данным клиентов имеют только сотрудники, чьи обязанности этого требуют. Обработка данных ограничивается тем, что необходимо для выполнения обязанностей.