

Juhtprotsessi põhimõtted:

Oma tegevustes lähtume järgmistest põhimõtetest:

1. Eesti Energia tütarettevõttena jagame **kontserni visiooni ja väärtuseid**:
 - kliendile kasulik
 - väärtust kasvatav
 - keeruline lihtsaks
 - minust sõltub
 - ohutus eelkõige
2. **Juhtkonna eestvedamisel** rakendame ettevõttes protsessipõhist juhtimist lähtudes kliendi vajadusest ning tuvastatud riskidest. **Parendame pidevalt juhtimist ja töökorraldust**, kaasates selleks nii töötajaid kui koostööpartnereid.
3. tagame et iga meeskonnaliige mõistab oma töö olulisust ja näeb selle **seost ettevõtte ambitsiooniga**
4. tagame oma **töötajatele ohutu ja tervisliku töökeskkonna**
5. tagame klientide ja teiste huviliste jätkuva rahulolu Narva Soojusvõrgu toodete ja teenustega, **osutades järjepidevalt soojusvõrgu teenuseid lähtuvalt kliendi vajadustest ja õigusaktide nõuetest**
6. kõige aluseks on teenuse kvaliteet, mida hindame kliendilubaduse täitmisega ja regulaarselt läbiviidava **tagasisideküsitluse kaudu**;
7. tagame soojusvõrku investeringud võrgu töökindluse suurendamiseks, et **vähendada võrgu kadusid** ja seeläbi soojuse piirhinda kliendile;
8. oma töös arvestame sellega et meie tegevusel oleks **võimalikult väike mõju keskkonnale**. Tegevuse käigus tekkinud jäätmed sorteeritakse ning kõrvaldatakse kasutuskeskkonnast vastavalt jäätmete liigile ning õigusaktidest tulenevatele nõuetele.
9. **Kliendiandmeid küsime nii vähe kui võimalik** ja nii palju kui on vajalik meie ülesannete täitmiseks. Andmeid vajame selleks, et täita kliendiga sõlmitud lepingut, pakkuda kokkulepitud teenust ning täita õigusaktidest tulenevaid nõudeid. Ligipääs klientide andmetele on ainult töötajatel, kelle tööülesanded seda nõuavad. Andmete töötlemine piirdub üksnes tööülesannete täitmiseks vajalikuga.