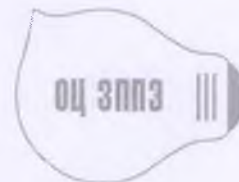




ОБЩЕСТВЕННЫЕ
ЦЕНТРЫ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ЭНЕРГИИ



МЕМОРАНДУМ

о сотрудничестве и партнерстве в сфере защиты прав потребителей электроэнергии в Нарынской области между заинтересованными сторонами: госструктуры, ОМСУ, Нарынского филиала ОАО «Востокэлектро», Общественные Центры защиты прав потребителей э/э, НПО, СМИ.

В целях поддержки развития энергосектора и предотвращения конфликтов между потребителями и энергокомпаниями необходимо формирование общественного диалога в секторе энергоснабжения и энергопотребления населения, в основе которого лежат принципы обеспечения верховенства Закона, защиты прав потребителей электроэнергии путем взаимодействия и партнерства всех заинтересованных сторон.

Исходя из вышесказанного,

Мы, нижеподписавшиеся,

РАЗДЕЛЯЯ цели и задачи Инициативы прозрачности топливно-энергетического сектора,

ОСОЗНАВАЯ остроту исследованных и проанализированных проблем в секторе электроэнергетики,

ПРИЗНАВАЯ необходимость безусловного соблюдения конституционных и законодательных гарантий прав граждан на получение качественной и бесперебойной электроэнергии,

ПРИНИМАЯ во внимание общественные функции энергосектора и то, что э/э – это товар,

ПОНИМАЯ свою гражданскую и профессиональную ответственность,

ПОДТВЕРЖДАЯ факт, что общество и государство консолидирует система эффективного и качественного взаимодействия между представителями государства на местах и общественностью,

УЧИТЫВАЯ необходимость координированных, совместных действий структур государственной власти и ОМСУ, гражданского общества, потребителей электроэнергии, СМИ по преодолению проблем в электросекторе и предотвращении конфликтных ситуаций между потребителями и представителями энергокомпаний,

СТРЕМЯСЬ к консолидированным, совместным практическим действиям и

РУКОВОДСТВУЯСЬ Конституцией КР, Законами КР “Об энергетике”, “Об электроэнергетике”, “О защите прав потребителей”, Гражданским Кодексом и изложенными выше принципами,

ВЫРАЖАЕМ заинтересованность в обеспечении эффективных усилий по обеспечению верховенства Закона в сфере энергетики и защиты прав потребителей электроэнергии в рамках законодательства КР,

БЕРЕМ на себя ОБЯЗАТЕЛЬСТВА:

- создавать условия для достижения целей Меморандума,
- включать и применять принципы партнерства в отношениях между всеми заинтересованными госструктурами, ОМСУ, СМИ и Общественными Центрами защиты прав потребителей электроэнергии, НПО
- привлекать внимание депутатов и широких слоев общественности к решению социальных проблем по соблюдению прав и обязанностей поставщика и потребителей электроэнергии;
- содействовать развитию местных сообществ через информирование населения о правах и обязанностях всех сторон энергосектора;
 - рассматривать в качестве приоритета практику сотрудничества правительственных структур, районных, ОМСУ, Нарынского филиала ОАО “Востокэлектро”, Центров ЗППЭ в социально-правовой сфере;
 - активно содействовать и выявлять потребности населения Нарынской области в оказании социально-правовой помощи.

В рамках данной стратегии Участники Меморандума определяют следующие общественные и профессиональные приоритеты своей деятельности в 2014-2016 годах, которые могут быть дополнены и уточнены в дальнейшем:

I. Общественные приоритеты

- Установление доверия и содержательного взаимодействия органов государственной власти, местного самоуправления, энергокомпаний и общественности за счёт поддержки различных форматов общественного диалога.
- Информация осознаётся сегодня ресурсом, а также точкой диалога для решения острых проблем - информационные акции и образовательные стратегии, разрабатываемые ЦЗППЭ и поддерживаемые структурами государственной власти, ОМСУ, Нарынского филиала ОАО “Востокэлектро”, СМИ.

II. Профессиональные приоритеты

Нарынский филиал ОАО “Востокэлектро”:

- формировать клиентоориентированную политику и укреплять имидж компании;
- проявлять корпоративную социальную ответственность;
- поддерживать активное взаимодействие с гражданским сообществом, с ЦЗППЭ;
- формировать профессиональные стандарты (стандарты оказания услуг и стандарты взаимодействия с клиентами) для повышения качества услуг и их эффективности;
- внедрять систему повышения квалификации, в том числе абонслужб, контролеров;
- обеспечить участие гражданского общества, ЦЗППЭ в области мониторинга и контроля деятельности по замене оборудования, применению новых технологий по оплате за

потребленную электроэнергию и др. мероприятий, прямо или косвенно затрагивающих интересы потребителя;

- установить информационные щиты при пунктах оплаты за потребленную электроэнергию;
- формировать культуру электропотребления у потребителя;
- использовать успешный опыт позитивного взаимодействия с потребителями

Госструктуры и ОМСУ:

- содействовать внедрению успешного опыта позитивного взаимодействия с потребителями;
- поддерживать деятельность Общественных Приемных ЦЗППЭ в местных сообществах, районах, на территории Нарынской области как организационно, так и практически;
- оказывать активное содействие в реализации информационных и образовательных стратегий в сфере защиты и продвижения прав потребителей электроэнергии;
- защищать права потребителей электроэнергии на основе законов Кыргызской Республики.

Центры защиты прав потребителей электроэнергии:

- быть активными сторонниками соблюдения законодательства КР всеми участниками энергосектора и общественных взаимоотношений;
- выдвигать новые подходы в решении проблем в сфере обеспечения и потребления электроэнергии бытовыми потребителями;
- передавать достоверную информацию о ситуации в энергосекторе, информировать о правах и обязанностях потребителей электроэнергии;
- защищать права потребителей электроэнергии на основе Законов Кыргызской Республики;
- вносить предложения по совершенствованию нормативно-правовых актов на локальном уровне в сфере поставки электроэнергии населению Нарынского филиала ОАО «Востокэлектро»”.

СМИ:

- Признать актуальность и проявлять профессиональную приверженность принципам освещения злободневных, имеющих социальную значимость вопросов энергосектора, в том числе сферы защиты прав потребителей электроэнергии.

Меморандум вступает в силу со дня подписания его сторонами. Является Открытым Предложением всем заинтересованным сторонам, в том числе для СМИ и открытым для присоединения к нему.

Меморандум предложен Центрам защиты прав потребителей электроэнергии г. Нарын на Общественных слушаниях “Вопросы качества: электроэнергия, как услуга и товар”, прошедшей 16.04.2014 года в г.Нарын

ПОДПИСИ:

Ш. Асанбаев Ш. Асанбаев



Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн
Нарын облусундагы өдгөрүм укуктуу
Өкмөтүнүн биринчи орун басары.



Ш. Алымбаев

"Сырткы электр" ААКунун Нарын филиалынын
Нарын шаардык электр тармактар
ишканасынын акими.

А. Аскарбеков

ОЦ ЗППЭ Нарынской области
при ОФ „ЮНИСОН“