

VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato vartotojų bei kitų pareiškėjų prašymų ir skundų, **susijusių su geriamojo vandens tiekimu ir nuotekų tvarkymu**, nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką Prūdiškių socialinės globos namuose (toliau – Įstaiga).

2. Šia Tvarka privalo vadovautis Įstaigos darbuotojai. Aptarnaujant vartotojus, šios Tvarkos nuostatos ginčų sprendimui taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Įstaigos darbuotojai, aptarnaudami vartotojus bei kitus pareiškėjus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Vartotojui bei kitiems pareiškėjams neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

4. Tvarka privalo būti viešai paskelbta Įstaigos interneto tinklapyje. Vartotojui pageidaujant, šią Tvarką, Įstaiga vartotojui pateikia neatlygintinai. Šios Tvarkos nuostatos netaikomos vartotojų skundams ir prašymams, nesusijusiems su Įstaigos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo veikla. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė, įstaiga ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą, Įstaigos darbuotojas paaiškina vartotojui ir nurodo į kokią instituciją kreiptis.

5. Šioje Tvarkoje naudojamos sąvokos:

Abonentas – fizinis arba juridinis asmuo, Lietuvos Respublikoje įsteigtas užsienio valstybės juridinio asmens ar kitos organizacijos padalinys, perkantys geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas verslo reikmėms ar ūkinei veiklai vykdyti ir su geriamojo vandens tiekėju ir nuotekų tvarkytoju tvarkytoju sudarę geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo viešąją sutartį arba, jeigu sutartis nesudaryta, teisės aktų nustatyta tvarka prijungę nuosavybės teise ar bendrosios dalinės nuosavybės teise priklausančias ar kitaip valdomas ir (arba) naudojamas geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų išleidimo komunikacijas, geriamojo vandens naudojimo ir (arba) nuotekų tvarkymo įrenginius prie geriamojo vandens tiekėjui ir nuotekų tvarkytojui patikėjimo teise valdomos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros ar išleidžiantys paviršines nuotekas į šių nuotekų tvarkytojo paviršinių nuotekų tvarkymo sistemas.

Anoniminis skundas (prašymas) – skundas (prašymas), pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo (arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą).

Atsakymas – pareiškėjui Įstaigos teikiamas pareiškėjo klausimo išaiškinimas, informavimas apie priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti prašymą/skundą žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu.

Pareiškėjas – Įstaigos teikiamų paslaugų vartotojas, abonentas pateikęs prašymą ar skundą, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Įstaigai prašymą/skundą.

Prašymas – pareiškėjo kreipimasis į Įstaigą, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu. Juo gali būti prašoma:

- priimti ir (arba) išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą,
- suteikti informaciją arba paaiškinimus,
- atlikti kitus veiksmus,
- išdėstomas vartotojo noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu,

- pranešama apie Įstaigos veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą;
- pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse,
- atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos,
- kita.

Skundas – vartotojo rašytinis kreipimasis į įstaigą, nurodant, kad yra pažeistos vartotojo teisės ar teisėti interesai, susiję su geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sutartimi ir / ar kita Įstaigos veikla ir prašant juos apginti. Skundas gali būti teikiamas dėl:

- netinkamos paslaugų kokybės;
- netinkamo darbuotojo(ų) elgesio, įgaliojimų viršijimo, korupcijos, darbo pareigų pažeidimo;
- neišnagrinėto vartotojo prašymo ir/ar per ilgai nagrinėjamo prašymo;
- neišsamios, nesuprantama forma pateiktos informacijos;
- kita.

Vartotojas - fizinis asmuo, perkantis geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas ne verslo, bet asmeninėms, šeimos ar namų ūkio reikmėms ir sudaręs geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo viešąją sutartį arba, jeigu sutartis nesudaryta, teisės aktų nustatyta tvarka prijungęs nuosavybės teise ar bendrosios dalinės nuosavybės teise priklausančias ar kitaip valdomas ir (arba) naudojamas geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų išleidimo komunikacijas, geriamojo vandens naudojimo ir (arba) nuotekų tvarkymo įrenginius prie geriamojo vandens tiekėjui ir nuotekų tvarkytojui patikėjimo teise valdomos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros ar išleidžiantys paviršines nuotekas į šių nuotekų tvarkytojo paviršinių nuotekų tvarkymo sistemas.

6. Vartotojai, manydami, kad Įstaiga pažeidė su geriamojo vandens tiekimu bei nuotekų tvarkymo paslaugos teikimu susijusias jų teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Įstaigą ir nurodyti savo reikalavimus bei ginčo aplinkybes.

7. Atsakymai į anoniminius skundus nerengiami.

II. ŽODINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

8. Žodiniai skundai ar prašymai priimami ir nagrinėjami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti žodžiu bei išspręsti nepažeidžiant nei pareiškėjo, nei Įstaigos interesų. Prireikus pareiškėjui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

9. Žodinis prašymas teikiamas Įstaigos administracijoje.

10. Įstaigos darbuotojas gavęs pareiškėjo skundą ar prašymą žodžiu, patikrina įstaigos informacinėje bazėje ir/ ar vidinėje dokumentacijoje ar pareiškėjo nurodyti faktai yra teisingi.

11. Jei su pareiškėju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą, jis suteikia informaciją kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kokiū būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka kitus būtinus veiksmus (pavyzdžiui, ištaiso/pakeičia duomenis vartotojų ir abonentų apskaitos sistemoje, dėl kokių priežasčių yra priskaičiuotas įsiskolinimas, kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas, jei toks perskaičiavimas yra numatytas, ir kt.)

12. Jei žodinį prašymą arba skundą gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą arba jis neturi įgaliojimų teikti atsakymus, susisiekiama su įgaliotu priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus darbuotoju, išsiaiškinama tolesnė problemos sprendimo eiga ir apie tai informuojamas pareiškėjas.

13. Jei, Įstaigos darbuotojui gavusiam žodinį pareiškėjo skundą ar prašymą, prieš pateikiant atsakymą, reikia surinkti papildomą informaciją, darbuotojas pareiškėją informuoja apie tolesnę klausimo sprendimo Įstaigoje procedūrą ir nurodo kitą žodinio skundo ar prašymo nagrinėjimo datą (dieną) ir laiką. Surinkęs papildomą informaciją darbuotojas, nurodytą datą (dieną) susisiečia su pareiškėju ir pateikia paaiškinimą arba informuoja apie priimtą žodinį sprendimą.

14. Jei vartotojui pateiktas Įstaigos darbuotojo paaiškinimas ar pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis skundas (prašymas) laikomas išnagrinėtu.

15. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas pareiškėjui, darbuotojas turi pasiūlyti pareiškėjui pateikti prašymą ar skundą raštu. Pareiškėjui pasiūloma kreipimasis raštu įforminti ir tais atvejais kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei pareiškėjo, nei Įstaigos interesų, o pareiškėjo netenkina numatomi žodinio prašymo arba skundo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.

16. Jei pareiškėjas kreipiasi į Įstaigą dėl klausimo, kuris nėra susijęs su Įstaigos veikla, Įstaiga nesprenžia tokio klausimo. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą Įstaigos darbuotojas paaiškina tai pareiškėjui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą bei telefono numerį.

III. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

17. Rašytinius skundus ar prašymus vartotojas Įstaigai gali pateikti: tiesiogiai Įstaigos administracijoje, per pašto įstaigas ar elektroniniu paštu.

18. Reikalavimai skundui (prašymui): Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba skundą (prašymą), kuriame nurodyta: 1) pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė; 2) skundo (prašymo) pateikimo data; 3) pareiškėjo adresas, kontaktinio telefono numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija; 4) Skundo (prašymo) dalykas ir pagrindas, tai yra: vartotojo suformuluotas reikalavimas (prašymas) ir aplinkybės, kuriomis šis reikalavimas grindžiamas (motyvuotas, tikslus ir aiškiai suformuluotas prašymas, Įstaigos ar konkrečių jos atstovų skundžiamų veiksmų aprašymas, kitos aplinkybės); 5) pareiškėjo parašas.

19. Be paties pareiškėjo, skundą ar prašymą turi teisę taip pat pateikti pareiškėjo atstovas, pateikęs atstovavimo pareiškėjui teisę pagrindžiančius originalius dokumentus. Pareiškėjo atstovo tapatybė nustatoma pagal atstovo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose tokių dokumentų formai bei turiniui nustatytus reikalavimus.

20. Įstaiga nepriima ir nenagrinėja prašymų ir skundų, kuriuose:

- nėra pareiškėjo parašo;
- nenurodyta pareiškėjo vardas, pavardė;
- nenurodytas adresas ar el.pašto adresas;

- neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys;
- turinys išdėstytas nevalstybine kalba.

21. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau nurodytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti ar papildyti pateiktą informaciją.

22. Pareiškėjo prašymas ar skundas, pateiktas elektroniniu būdu turi būti sudarytas taip, kad prašymą ar skundą gavusi Įstaiga galėtų nustatyti prašymą ar skundą surašiusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ir skundus pateikiami asmeniui taip pat elektroniniu paštu, jeigu Pareiškėjas nepageidauja kitaip.

23. Jeigu negalima nustatyti skundą ar prašymą pateikusio asmens, skundai, pateikti elektroniniu būdu, nenagrinėjami. Jeigu yra nurodytas pareiškėjo adresas ar elektroninio pašto adresas, pareiškėjas informuojamas apie skundo ar prašymo nenagrinėjimo priežastis.

24. Skundas ar prašymas adresuojamas Įstaigos vardu ir siunčiamas paštu/pristatomas tiesiogiai adresu: BĮ Prūdiškių socialinės globos namai, Prūdiškių g. 59, Prūdiškių k., Vilniaus r. arba siunčiamas elektroniniu paštu elektroninio pašto adresu prudiskės.p@gmail.com.

25. Priimant ir nagrinėjant pateiktą skundą ar prašymą, pareiškėjui ar jo atstovui neteikiama jokia informacija apie trečiuosius asmenis.

26. Visi rašytiniai ir elektroniniu paštu gauti prašymai ir skundai užregistruojami Įstaigos dokumentų valdymo sistemoje.

28. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

29. Vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtinais atvejais, kai vokas reikalingas kaip įrodymas kada buvo gautas/išsiųstas prašymas ar skundas.

30. Užregistruotus prašymus ir skundus Įstaigos direktorius ar jį pavaduojantis asmuo perduoda nagrinėti darbuotojams pagal kompetenciją.

31. Draudžiama pavesti ir persiūsti nagrinėti skundus tiems Įstaigos darbuotojams, kurių veiksmams skundžiami.

32. Pareiškėjų skundai ar prašymai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

32.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto skundo ar prašymo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;

32.2. vertinant ir analizuojant Įstaigos turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;

32.3. reikalui esant, nurodant Įstaigos darbuotojui, kurio veiksmams skundžiami, duoti paaiškinimus raštu;

32.4. paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą skundą ar prašymą, arba pateikti papildomus dokumentus, ir/ar, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;

32.5. esant reikalui, gali būti pasitelkiami tiek Įstaigos specialistai, tiek kiti specialistai ir/ar ekspertai, klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių;

32.6. jei nagrinėjant pateiktą skundą ar prašymą nustatoma, kad skunde ar prašyme minimi klausimai nėra susiję su Įstaigos veikla, Įstaiga per 5 darbo dienas priima sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą ar prašymą ir per 3 darbo dienas išsiunčia jį pareiškėjui, raštu nurodant grąžinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti skunde ar prašyme

nurodytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir/ar jei žinoma, adresas bei telefono numeris;

32.7. Jei tyrimo metu nusprendžiama, kad visapusiškam skundo išnagrinėjimui reikalingi pareiškėjo žodiniai paaiškinimai, Įstaiga praneša apie tai pareiškėjui ir suderina susitikimo laiką Įstaigoje. Susitikime be atsakymą į skundą ruošiančio darbuotojo, gali dalyvauti darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami (jei toks yra), Įstaigos vadovas ir kiti asmenys, kurių dalyvavimas gali padėti aiškinantis skunde nurodytas aplinkybes.

33. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis, yra susijusi su Įstaigos veikla.

34. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Įstaigos veikimu ar neveikimu.

35. Išnagrinėjęs skundą ar prašymą, darbuotojas, atsakingas už skundo ar prašymo nagrinėjimą, parengia atsakymą, kuriame turi būti išnagrinėti visi pateikti pareiškėjo klausimai, įvertintos visos reikšmingos skundo ar prašymo aplinkybės, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi.

36. Atsakymą rengiantis Įstaigos darbuotojas privalo užtikrinti, kad jame nebūtų atskleista konfidenciali Įstaigos informacija, taip pat informacija, nesusijusi su nagrinėjamu skundu ar prašymu bei privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

37. Įstaigos atsakymas į gautą pareiškėjo skundą ar prašymą, pareiškėjui gali būti įteikiamas asmeniškai, registruotu laišku ar elektroniniu paštu. Pareiškėjas, įteikęs atsakymą ar kitus dokumentus asmeniškai, privalo ant egzemplioriaus, kuris lieka Įstaigoje, pasirašyti, kad gavo Įstaigos atsakymą, nurodydamas vardą, (vardo raidę), pavardę, gavimo datą, parašą.

38. Įstaiga, išnagrinėjusi pareiškėjo skundą ar prašymą, priima šiuos sprendimus dėl ginčo esmės:

38.1. patenkinti pareiškėjo skundą ar prašymą;

38.2. iš dalies patenkinti pareiškėjo skundą ar prašymą;

38.3. atsisakyti patenkinti pareiškėjo skundą ar prašymą;

39. Sprendime dėl atsisakymo patenkinti skundą ar prašymą visą ar iš dalies, turi būti nurodyti motyvai dėl kurių skundas ar prašymas netenkinamas, bei nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti šis sprendimas apskūstas.

40. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Įstaiga gauna prašymą ar skundą.

41. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Įstaigoje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.

42. Jeigu skundo ar prašymo nagrinėjimas yra susijęs su Įstaigos specialistų ar pasitelktų specialistų ar ekspertų įtraukimu, komisijos ar darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo vartotojui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 14 kalendorinių dienų, nuo skundo ar prašymo Įstaigoje gavimo datos, ne vėliau kaip per 10 dienų, Įstaiga apie tai informuoja pareiškėją raštu, pranešime nurodydama skundo ar prašymo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, tarnybinio telefono numerį, aplinkybes, dėl kurių skundo ar prašymo nagrinėjimas gali užsitęsti.

43. Visais nurodytais atvejais skundas ar prašymas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Įstaigoje datos.

44. Pakartotiniai Įstaigoje gauti to paties pareiškėjo skundai ir prašymai dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, nėra įtikinamų argumentų,

kad Įstaigos atsakymas ir priimtas sprendimas dėl ankstesnio pareiškėjo skundo ar prašymo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tokiu atveju, per 5 darbo dienas nuo pakartotinio skundo ar prašymo gavimo Įstaigoje datos, surašomas atsakymas pareiškėjui, kuriame nurodoma, kad minėtas klausimas Įstaigoje buvo išnagrinėtas ir atsakymas jau buvo pateiktas.

45. Skundas ar prašymas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas. Atsakymas pareiškėjui dėl priimto sprendimo išsiunčiamas per 3 darbo dienas nuo jo parengimo.

IV. GINČŲ NETEISMINE TVARKA SPRENDIMO BŪDAI

46. Iš sutartinių santykių kylančius vartotojo ar abonentų ir Įstaigos ginčus dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, laikino atjungimo nuo (prijungimo prie) geriamojo vandens tiekimo tinklų paslaugų kainų ir jų taikymo ne teismo tvarka sprendžia Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (<http://www.vert.lt>; Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius, tel. +370 5 213 5166; el. p. info@vert.lt) Vartotojas taip pat turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą. Vartotojas, manantis, kad geriamojo vandens tiekėjas ir nuotekų tvarkytojas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į geriamojo vandens tiekėją ir nuotekų tvarkytoją ir nurodyti savo reikalavimus.

47. Vartotojų ir Įstaigos ginčai sprendžiami ne teismo tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą.

48. Abonentų ir vartotojų skundus nagrinėja šios institucijos:

48.1. abonentų ir vartotojų skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų nesilaikymo - Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (<http://vmvt.lt>; Siesikų g. 19, LT-07170 Vilnius, tel. 1879 arba +370 5 242 0108, el. p. info@vmvt.lt);

48.2. vartotojų skundus dėl geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, geriamojo vandens apskaitos, vandentiekio avarijų, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo - Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (www.vvtat.lrv.lt, A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, tel. +370 5 2626760, el.p. tarnyba@vvtat.lt);

48.3. abonentų ir vartotojų skundus dėl geriamojo vandens išgavimo, tiekimo, paviršinių nuotekų tvarkymo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo organizavimo ir koordinavimo, geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros objektų, būtinų viešajam geriamojo vandens tiekimui ir (arba) nuotekų tvarkymui, perdavimo ar naudojimo šiame įstatyme nurodytais būdais organizavimo – Vilniaus rajono savivaldybės administracija (www.vrsa.lt, Rinktinės g. 50, LT-09318 Vilnius, tel. 0 5) 275 1990, el.p. vrsa@vrsa.lt)

49. Šios tvarkos 48 punkte nurodyti ginčai nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka.