



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO Nr. 5D-2026/2.1-1247 PRIEŠ VALSTYBINĘ AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBĄ

2026-10-21 Nr. PA-141

Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Seimo kontrolierių įstaigoje 2026 m. liepos 23 d. gautas X (toliau – Pareiškėjas) skundas dėl galimo nepagrįsto Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Tarnyba) delsimo nagrinėjant Pareiškėjo skundą (toliau – Skundas).

2. Skunde, be kita ko, nurodyta:

„2025 m. lapkričio 17 d. Tarnyboje buvo užregistruotas mano skundas dėl UAB „Pasaulio optika“ [toliau – Bendrovė] veiksmų, registracijos Nr. T3-805“ (toliau – 2025-11-17 Skundas). Jis „buvo susijęs su 2025 m. lapkričio 10 d. suteikta regėjimo patikros paslauga ir galimu mano, kaip paciento, teisių pažeidimu, visų pirma informacijos apie atliktos patikros rezultatus nepateikimu“.

„2025 m. gruodžio 2 d. 2025-11-17 Skundą įvertino Tarnybos Skundų vertinimo grupė. 2025 m. gruodžio 10 d. buvo priimtas ir užregistruotas sprendimas Nr. D20-356-(4.43 E), kuriuo Bendrovei buvo pateiktos rekomendacijos išsamiai įvertinti 2025-11-17 Skunde nurodytas aplinkybes, susitikti su Pareiškėju, dalyvaujant paslaugą suteikusiai optometrininkei, pateikti paaiškinimus ir išnaudoti galimybes ginčą išspręsti taikiai.

Tarnybos rašte taip pat buvo aiškiai nurodyta, kad, Bendrovei neišnagrinėjus 2025-11-17 Skundo pagal pateiktas rekomendacijas, Tarnyba atliks skundžiamoje Bendrovėje teiktų arba nesuteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų patikrinimą. [...].

Nuo 2025-11-17 Skundo registravimo Tarnyboje 2025 m. lapkričio 17 d. praėjo daugiau kaip aštuoni mėnesiai“.

Pareiškėjas pabrėžė, kad iki Skundo pateikimo nėra gavęs „galutinio sprendimo dėl mano 2025-11-17 Skundo“, „aiškaus pranešimo, ar buvo pradėtas patikrinimas“, informacijos apie dabartinę 2025-11-17 Skundo nagrinėjimo stadiją“, „paaiškinimo, dėl kokių priežasčių sprendimas iki šiol nepriimtas“, „informacijos apie numatomą 2025-11-17 Skundo išnagrinėjimo terminą.“

TYRIMO IŠVADOS

3. Tarnyba šio tyrimo metu, 2026 m. liepos 27 d. pateikė Seimo kontrolierei Erikai Leonaitei raštą Nr. D2-6939, adresuotą Pareiškėjui (1 priedo 1 punktas).

4. Tyrimo metu Seimo kontrolierė 2026 m. liepos 28 d. raštu Nr. SE-1943 kreipėsi į Tarnybą, prašydama paaiškinti Skunde nurodytas aplinkybes (1 priedo 2 punktas).

5. Tarnyba 2026 m. rugpjūčio 28 d. raštu Nr. D2-7907 pateikė informaciją Seimo kontrolierei (1 priedo 3 punktas).

6. Tarnyba 2026 m. rugsėjo 15 d. raštu Nr. D2-8404 pateikė papildomą informaciją, dokumentus (1 priedo 4 punktas).

7. Tyrimui aktualus teisinis reguliavimas, įtvirtintas Seimo kontrolierių įstatyme (toliau – ir SKĮ), Sveikatos priežiūros įstaigų įstatyme (toliau – ir SPIĮ), Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme (toliau – ir PTŽAI), Viešojo administravimo įstatyme (toliau – ir VAĮ), Tarnybos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. V-839 (toliau – ir Nuostatai), Pacientų skundų nagrinėjimo Tarnyboje tvarkos apraše, patvirtintame Tarnybos direktoriaus 2013 m. vasario 6 d. įsakymu Nr. T1-137 (toliau – ir Aprašas), Tarnybos direktoriaus 2026 m. liepos 23 d. įsakyme Nr. T4-48 “Dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės Nr. T3-805/2025 atlikimo termino pratęsimo” (toliau – ir Įsakymas) ir teismų praktika, suformuota Konstitucinio Teismo (toliau ir – KT) nutarimuose, Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau – ir LVAT) jurisprudencijoje, pateikiami 2 ir 3 prieduose.

8. Kaip ne kartą yra konstatavęs KT, Konstitucijoje įtvirtintas atsakingo valdymo principas suponuoja tai, kad visos valstybės institucijos ir pareigūnai turi vykdyti savo funkcijas vadovaudamiesi Konstitucija ir teise, taip pat turi tinkamai įgyvendinti jiems Konstitucijos ir įstatymų suteiktus įgaliojimus bei vadovautis konstituciniu valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms imperatyvu (3 priedo 1 punktas).

Remiantis LVAT praktika, kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, draudimo diskriminuoti, asmenų lygybės prieš įstatymą, proporcingumo ir kt.) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).

Vadovaujantis SPIĮ 52 straipsniu, Nuostatų 18 punktu (2 priedo 4 ir 6 punktai), be kita ko, Tarnyba vykdo asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo, kokybės ir medicinos priemonių valstybinę priežiūrą, prižiūri, kaip laikomasi teisės aktų, susijusių su pacientų teisėmis, reikalavimų, vykdo pacientų teisių priežiūrą, nagrinėja pacientų skundus, prašymus, pareiškimus.

KT yra konstatavęs, kad valstybės tarnybos sistemos, valdžios įstaigų darbas turi būti organizuotas taip, kad į valdžios įstaigas, valstybės tarnautojus kreipėsi žmonės nepatirtų

savivalės, piktnaudžiavimo, biurokratizmo, kad jų reikalai būtų nagrinėjami ir sprendžiami nevilkinant (3 priedo 1 punktas).

LVAT praktikoje laikomasi pozicijos, kad, viešojo administravimo subjektui praleidus įstatyme ar kitame teisės akte nustatytą administracinio sprendimo priėmimo terminą, galima konstatuoti viešojo administravimo subjekto neveikimą ir tai suteikia teisę asmeniui ginti savo teises kreipiantis su skundu dėl neveikimo. Gero administravimo principas suponuoja viešojo administravimo subjekto pareigą pateikti suinteresuotam asmeniui objektyvią ir teisingą informaciją jį dominančiu klausimu (3 priedo 2 punktas)

9. Pareiškėjas, kaip buvo minėta pirmiau, skundžiasi Tarnybos pareigūnų neveikimu, nepateikiant jam aiškaus pranešimo, ar buvo pradėtas patikrinimas dėl jo 2025-11-17 Skundo, informacijos apie 2025-11-17 Skundo nagrinėjimo eigą, paaiškinimo, dėl kokių priežasčių galutinis sprendimas dėl 2025-11-17 Skundo vis dar nėra priimtas, informacijos apie numatomą 2025-11-17 Skundo išnagrinėjimo terminą.

10. Vadovaujantis PTŽAĮ 23 straipsnio 5 dalimi (2 priedo 3 punktas) pacientas (šiuo atveju – Pareiškėjas) su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Tarnybą.

Vadovaujantis VAĮ 10 straipsnio 4 dalimi ir 13 straipsnio 1 dalimi, viešojo administravimo subjektas administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos, asmeniui, pateikusiam prašymą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo administracinio sprendimo priėmimo dienos raštu pranešama apie priimtą administracinį sprendimą, pateikiant tokio sprendimo kopiją (2 priedo 5 punktas).

Vadovaujantis Aprašu (2 priedo 7 punktas), jei Tarnybai pateiktas skundas atitinka visus nustatytus reikalavimus, Tarnybos Pacientų teisių ir paslaugų kokybės skyriaus darbuotojas, atlikęs pirminį skundo vertinimą, perduoda skundą Skundų vertinimo grupei, kuri per 10 darbo dienų nuo skundo (papildomos informacijos) gavimo dienos įvertina skundą ir sprendžia dėl tolimesnių skundo nagrinėjimo veiksmų, priimdama vieną iš sprendimų, t. y., atlikti patikrinimą Apraše nustatyta tvarka arba teikti skundžiamai asmens sveikatos priežiūros įstaigai išnagrinėti pareiškėjo skundą pagal Tarnybos teikiamas rekomendacijas. Tuo atveju, kai skundo vertinimo metu pareiškėjas pateikia papildomos informacijos dėl jo skunde nurodytų aplinkybių, Aprašo 20 punkte nurodytas 10 darbo dienų terminas pradedamas skaičiuoti nuo papildomos informacijos gavimo dienos. Skundų vertinimo grupei surašius sprendimą, sprendimas per 2 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo persiunčiamas pareiškėjui, lydraštyje nurodant Aprašo 30–31 punktuose nustatytus skundo nagrinėjimo terminus.

Pastebėtina, kad Apraše nurodyti administracinių sprendimų priėmimo terminai patenka į VAĮ nustatytą 20 darbo dienų skundų nagrinėjimo terminą, administracinio sprendimo pateikimo asmeniui 3 darbo dienų terminą.

Atsižvelgus į tai, kad Pareiškėjas 2025 m. lapkričio 24 d. pateikė Tarnybai kartotinį skundą su priedu (1 priedo 3.1 papunktis), Tarnyba pagal Aprašą per 10 darbo dienų nuo kartotinio skundo gavimo dienos (iki 2025 m. gruodžio 8 d, pagal VAĮ – iki 2025 m. gruodžio 22 d.) turėjo priimti Skundų vertinimo grupės sprendimą atlikti patikrinimą arba teikti

Bendrovei siūlymą išnagrinėti Pareiškėjo skundą pagal Tarnybos teikiamas rekomendacijas bei per 2 darbo dienas nuo Skundų vertinimo grupės sprendimo pagal Aprašą išsiųsti Pareiškėjui atitinkamą sprendimą.

Šiuo atveju Skundų vertinimo grupės 2026 m. gruodžio 10 d. sprendimu Nr. D20-356-(4.43 E) (toliau – ir 2026-12-10 Sprendimas) Bendrovei pateiktos rekomendacijos (išsamiai įvertinti 2025-11-17 Skunde nurodytas aplinkybes, susitikti su Pareiškėju, susitikime dalyvaujant paslaugą suteikusiai optometrininkei, susitikimo metu išsamiai paaiškinti tyrimo rezultatų pateikimo Bendrovėje tvarką, atsakyti į kitus Pareiškėjo klausimus). Apie 2026-12-10 Sprendimą Pareiškėjas buvo informuotas pateikiant jam Tarnybos 2025 m. gruodžio 10 d. rašto Bendrovei Nr. D2-12849 ir sprendimo kopijas (1 priedo 3.1 papunktis).

Tarnyba gavo Pareiškėjo 2026 m. sausio 12 d. raštą „Dėl Bendrovės Tarnybos rekomendacijų nevykdymo ir prašymo pradėti išsamų tyrimą“ bei 2026 m. sausio 19 d. – Pareiškėjo raštą „Dėl Bendrovės pateikto atsakymo (2026-01-14 Nr. PO26/01/14-01) į Tarnybos rekomendaciją, susijusias su Pareiškėjo skundu (T3-805)“, kuriame nurodyta, kad Bendrovė nesusisiekė su Pareiškėju, nepateikė paaiškinimų ir nesiėmė realių veiksmų pagal Tarnybos rekomendacijas (1 priedo 3.1 papunktis). Šie Pareiškėjo prašymai turėjo būti išnagrinėti ir dėl jų priimtas administracinis sprendimas per 20 darbo dienų nuo paskutinio jų gavimo (iki 2026 m. vasario 17 d.).

Tarnyba, įvertinusi Bendrovės 2026 m. sausio 14 d. atsakymą dėl Tarnybos rekomendacijų įgyvendinimo, 2026 m. sausio 28 d. (per 7 darbo dienas) priėmė sprendimą Nr. D20-33-(4.43 E) dėl papildomų rekomendacijų Bendrovei teikimo (toliau – ir 2026-01-28 Sprendimas). Tą pačią dieną buvo išsiųstas kartotinis raštas Bendrovei Nr. D2-873 ir jo kopija Pareiškėjui (kartu atsakyta į Pareiškėjo 2026 m. sausio mėn. prašymus ir pateikta sprendimo kopija). Šiame Tarnybos rašte buvo pažymėta, kad Bendrovei, neišnagrinėjus skundo pagal pateiktas Tarnybos rekomendacijas ar Bendrovei nepavykus pasiekti kompromisą ir ginčą su Pareiškėju išspręsti taikiai, Tarnyba atliks Pareiškėjo skundžiamoje Bendrovėje teiktų / nesuteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų patikrinimą, kurio metu išsamiai vertins visas su 2025-11-17 Skundo dalyku susijusias aplinkybes.

Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad Tarnyba nustatyta tvarka ir terminais priėmė 2025-12-10 Sprendimą, 2026-01-28 Sprendimą, du kartus raštais kreipėsi į Bendrovę, apie tai ir apie galimus Tarnybos veiksmus nustatytais terminais informavo Pareiškėją.

11. Vadovaujantis Aprašo 26 punktu Tarnybos Skundų vertinimo grupė iš asmens sveikatos priežiūros įstaigos gavusi Aprašo 25 punkte nurodytą atsakymą, per 5 darbo dienas nuo atsakymo gavimo sprendžia, ar asmens sveikatos priežiūros įstaiga tinkamai išnagrinėjo skundą pagal Skundų vertinimo grupės rekomendacijas. Jei skundas išnagrinėtas ne pagal Skundų vertinimo grupės rekomendacijas ir (arba) pareiškėjo netenkina asmens sveikatos priežiūros įstaigos veiksmų, įgyvendinant Skundų vertinimo grupės rekomendacijas, rezultatas ir jis tai per 5 darbo dienas nuo sužinojimo objektyviai ir motyvuotai pagrindžia raštu, o Skundų vertinimo grupė nemato galimybės skundą išspręsti taikiai, priima sprendimą atlikti patikrinimą Aprašo 28 punkte nustatyta tvarka. Vadovaujantis Aprašo 27 punktu Skundų vertinimo grupės sprendimas surašomas per 5 darbo dienas nuo

26 punkte nurodyto termino pabaigos ir per 2 darbo dienas nuo jų surašymo persiunčiami pareiškėju (pareiškėjas lydraštyje informuojamas apie Aprašo 30–31 punktuose nustatytus terminus).

Tarnyba 2026 m. vasario 2 d. gavo Pareiškėjo raštą, kuriame nurodyta, kad Bendrovei pateiktos Tarnybos rekomendacijos nėra įvykdytos ir Pareiškėjui nėra pateiktas motyvuotas atsakymas, atitinkantis Tarnybos išvadas. Šis Pareiškėjo prašymas turėjo būti išnagrinėtas ir dėl jo priimtas administracinis sprendimas per 20 darbo dienų nuo jo gavimo (iki 2026 m. kovo 3 d.).

Tarnybos Skundų vertinimo grupės 2026 m. vasario 24 d. posėdyje buvo įvertinta Bendrovės 2026 m. vasario 19 d. pateikta informacija ir 2026 m. vasario 27 d. sprendimu Nr. D20-75 (toliau – ir 2026-02-27 Sprendimas) (per 18 darbo dienų) nuspręsta atlikti patikrinimą pagal 2025-11-17 Skundą.

Nagrinėjamu atveju Tarnyba 2026 m. kovo 2 d. (per 1 darbo dieną) raštu Nr. D2-2022 informavo Pareiškėją, kad jo 2025-11-17 Skundo pagrindu planuoja atlikti Pareiškėjui Bendrovės teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimą ir išvadas bei atsakymus į klausimus savo kompetencijos ribose pateikti iki 2026 m. liepos 24 d., atkreipiant dėmesį į tai, kad vadovaujantis Aprašo 30 ir 31 punktais, skundo nagrinėjimas Tarnyboje gali užtrukti iki 8 mėnesių nuo Skundų vertinimo grupės sprendimo priimti skundą nagrinėti.

Taigi, šiuo atveju, Tarnyba Apraše nustatyta tvarka ir terminais priėmė 2026-02-27 Sprendimą, apie jį informavo Pareiškėją, nurodė galimą patikrinimo atlikimo terminą, tačiau šiuo atveju galimai neišsiuntė Pareiškėjui 2026-02-27 Sprendimo kopijos (Tarnybos 2026 m. kovo 2 d. rašte nenurodyta, kad pridedama 2026-02-27 Sprendimo kopija).

12. Vadovaujantis Aprašo 30 punktu patikrinimas 2025-11-17 Skundo pagrindu Tarnyboje turėjo būti baigtas per 5 mėnesius nuo Skundų vertinimo grupės sprendimo atlikti patikrinimą priėmimo dienos.

Vadovaujantis Aprašo 31 punktu, Tarnybos direktoriaus įsakymu Aprašo 30 punkte nurodytas patikrinimo atlikimo 5 mėnesių terminas motyvuotai galėjo būti pratęstas papildomam ne ilgesniam kaip 3 mėnesių laikotarpiui patikrinimo atlikimo metu paaiškėjus poreikiui gauti medicinos specialistų-konsultantų išvadas ir iki patikrinimo termino pabaigos nepavykus gauti išvadų ir (ar) jų tinkamai įvertinti ir dėl kitų objektyvių priežasčių. Vadovaujantis Aprašo 32 punktu Pareiškėjui informacija apie Tarnybos priimtą sprendimą pratęsti patikrinimo atlikimo terminą turėjo būti išsiųsta per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos.

Nagrinėjamu atveju patikrinimas 2025-11-17 Skundo pagrindu turėjo būti baigtas iki 2026 m. liepos 27 d., arba šio patikrinimo atlikimo laikas turėjo būti pratęstas papildomam, ne ilgesniam nei 3 mėnesiai terminui, t. y., iki 2026 m. spalio 27 d.

Pareiškėjas 2026 m. gegužės 27 d. pateikė Tarnybai prašymą prijungti prie 2025-11-17 Skundo papildomus dokumentus (Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos sprendimo nuorašą Nr. 2R-2970) ir juos vertinti kartu su 2025-11-17 Skundu.

Šiuo atveju, 2026 m. liepos 23 d. įsakymu (2 priedo 8 punktas), atsižvelgus į gautus papildomus dokumentus ir į tai, kad Pareiškėjo atvejo įvertinimui reikalingos konsultanto išvados, kurių iki 2026-07-24, t. y. asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir

kokybės patikrinimo Nr. T3-805/2025 (toliau – Patikrinimas) atlikimo 5 mėnesių termino pabaigos, nepavyko gauti ir jų tinkamai įvertinti, buvo pratęstas Patikrinimo atlikimo terminas iki 2026 m. spalio 24 d. Tarnyba 2026 m. liepos 27 d. raštu Nr. D2-6939 (per 2 darbo dienas) apie tai informavo Pareiškėją (taip pat atsakė į Pareiškėjo 2026 m. liepos 23 d. prašymą, pateikė Įsakymo kopiją; 1 priedo 1 punktas).

Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad šio tyrimo metu Tarnyba Apraše nustatyta tvarka motyvuotu Įsakymu pratęsė Patikrinimo pagal 2025-11-17 Skundą terminą ir nustatyta tvarka bei terminu informavo apie tai Pareiškėją.

13. Vadovaujantis Aprašo 37 ir 39 punktais Patikrinimas turėjo būti užbaigtas patvirtinant Patikrinimo ataskaitą, Tarnyba per 3 darbo dienas turėjo išsiųsti Pareiškėjui Patikrinimo ataskaitos kopiją.

Nagrinėjamu atveju Tarnyba, pabaigusi asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės ir prieinamumo patikrinimą dėl Pareiškėjui Bendrovės teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų įvertinimo, surašė Tarnybos 2026 m. rugsėjo 14 d. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo T3-805/2025 ataskaitą Nr. D17-123 (toliau – ir Ataskaita) (Ataskaitos išvada: „2025-11-10 pacientui Pareiškėjui Bendrovės asmens sveikatos priežiūros paslaugos buvo suteiktos nepažeidžiant teisės aktų reikalavimų“; 1 priedo 4 punktas).

Taigi, nagrinėjamu atveju, Tarnyba šio tyrimo metu užbaigė Patikrinimą daugiau nei vienu mėnesiu anksčiau nei nurodyta Įsakyme. Pastebėtina, kad šio tyrimo metu Tarnyba nepateikė dokumento, patvirtinančio, kad informacija apie Ataskaitą pateikta ir Pareiškėjui.

14. Apibendrinus pirmiau pateiktas išvadas, konstatuotina, kad Tarnyba VAĮ ir Apraše nustatyta tvarka ir terminais vykdė 2025-11-17 Skundo ir kitų Pareiškėjo prašymų nagrinėjimą, teikė informaciją Pareiškėjui apie visus Tarnybos sprendimus. Dėl to Skunde nurodytos aplinkybės, kad Tarnyba neteikė Pareiškėjui informacijos apie 2025-11-17 Skundo nagrinėjimo eigą, terminus, laikytinos nepagrįstomis. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad šio tyrimo metu negauti duomenys apie tai, kad 2026-02-27 Sprendimo ir Ataskaitos kopijos buvo išsiųstos Pareiškėjui.

Pažymėtina, kad šio tyrimo metu išnyko kitos Pareiškėjo skundžiamos Tarnybos veiklos aplinkybės (jam nepateikta informacija apie numatomą 2025-11-17 Skundo išnagrinėjimo terminą, galutinis sprendimas dėl 2025-11-17 Skundo vis dar nėra priimtas), t. y., Tarnyba šio tyrimo metu nustatyta tvarka pratęsė Patikrinimo atlikimo terminą, apie tai nustatyta tvarka informavo Pareiškėją, užbaigė Patikrinimą anksčiau nei Įsakyme nurodytas terminas, surašė Ataskaitą, o tai reiškia, kad priėmė galutinį sprendimą dėl 2025-11-17 Skundo.

Vadovaujantis SKĮ 22 straipsnio 3 dalimi, skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės.

Apibendrinus pirmiau nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad Skundo tyrimas nutrauktinas, kartu teikiant Tarnybai rekomendacijas.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

15. Vadovaudamasis Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 3 dalimi, Seimo kontrolierius nusprendžia

X skundo dėl Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos veikimo (neveikimo) tyrimą nutraukti.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJA

16. Vadovaudamasis Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 14 ir 17 punktais, Seimo kontrolierius **Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriui** rekomenduoja:

16.1. informuoti, kokių priemonių imtasi, kad kiekvienu atveju asmeniui, pateikusiam Tarnybai prašymą, jam būtų pateikta Tarnybos administracinio sprendimo dėl jo nagrinėjimo kopija;

16.2. pateikti Tarnybos rašto, kuriuo Pareiškėjas informuotas apie Ataskaitą (jam pateikta jo kopija) kopiją.

Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad informacija apie siūlymų (rekomendacijų) išnagrinėjimą Seimo kontrolieriui turi būti pateikiama nedelsiant priėmus sprendimus dėl priemonių, kurių bus imamasi, atsižvelgiant į Seimo kontrolieriaus siūlymą (rekomendaciją), **bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.**

Apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus prašoma informuoti Seimo kontrolierę (rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus ir juos pagrindžiančius dokumentus Seimo kontrolierei pateikti el. p. ombuds@lrski.lt arba per E. pristatymo informacinę sistemą).

Seimo kontrolierę Eriką Leonaiteį pavaduojantis
Seimo kontrolierius

Aleksandr Radčenko

TYRIMO METU GAUTA INFORMACIJA

1. Tarnyba šio tyrimo metu, 2026 m. liepos 27 d. pateikė Seimo kontrolierei Erikai Leonaitei raštą Nr. D2-6939, adresuotą Pareiškėjui (atsakymas į Pareiškėjo į jo 2026 m. liepos 23 d. prašymą), kuriame nurodyta:

Tarnyba „Skundų vertinimo grupės 2026-02-27 sprendimu Nr. D20-75 priėmė nagrinėti Jūsų skundą dėl Jums Bendrovės galimai netinkamai teiktų paslaugų.“

„2026-03-03 Tarnyba raštu „Dėl patikrinimo atlikimo“ [Nr. D2-2022] Jus informavo, kad skundo nagrinėjimas Tarnyboje gali užtrukti iki 8 mėnesių ir Jūsų teikto skundo pagrindu planuoja atlikti asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimą ir išvadas bei atsakymus savo kompetencijos ribose pateikti iki 2026-07-24.“

„2026-05-27 Jūs papildomai pateikėte Prašymą prie skundo Nr. 805 (reg. 2026-05-28 Nr. D1-2375) su papildomais dokumentais, prašydamas prijungti juos prie skundo medžiagos ir vertinti, nes aplinkybės reikšmingos nagrinėjant Jūsų skundą.

Be to, 2026-07-23 Tarnyba gavo Jūsų el. laišką (reg. 2026-07-23 Nr. D1-3093), kuriame nurodėte, kad dėl skundo Nr. 805 nagrinėjimo trukmės kreipėtės į Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigą.

Informuojame, kad, vadovaujantis Aprašo 31.3 papunkčiu, asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo Nr. T3-805/2025 skundo nagrinėjimo terminas 2026-07-23 Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. T4-48 buvo pratęstas iki 2026-10-24, kadangi pateiktos papildomos skundo aplinkybės, kurias reikia įvertinti.

Akreditavimo tarnyba dės visas pastangas Jūsų skundo nagrinėjimą užbaigti kaip galima greičiau.“

2. Tyrimo metu Seimo kontrolierė 2026 m. liepos 28 d. raštu Nr. SE-1943 kreipėsi į Tarnybą, prašydama paaiškinti Skunde nurodytas aplinkybes.

3. Tarnyba 2026 m. rugpjūčio 28 d. raštu Nr. D2-7907 informavo Seimo kontrolierę:

3.1. „Pareiškėjo 2025-11-14 skundas dėl Bendrovės teiktų sveikatos priežiūros paslaugų Tarnyboje registruotas 2025-11-17 Nr. T3-805 [...].

Vadovaujantis Aprašo 17 punktu: „jeigu pareiškėjo skundas neatitinka aprašo 12–15 punktuose nustatytų reikalavimų, pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo skundo Tarnyboje gavimo dienos išsiunčiama informacija apie nustatytus skundo trūkumus“, Pareiškėjui išsiųstas Tarnybos 2025-11-20 raštas Nr. D2-12141 „Dėl Pareiškėjo skundo“, kuriame nurodyti skundo pateikimo trūkumai, t. y. nurodyta sulaukti atsakymo į Pareiškėjo 2025-11-10 ir 2025-11-12 išsiųstus skundus Bendrovei, je Bendrovės atsakymas netenkintų, kreiptis į Tarnybą, nurodant, kas Bendrovės atsakyme netenkina bei pridedant atsakymą [...].

2025-11-24 Pareiškėjas pateikė Tarnybai pakartotinį skundą, pridėjęs 2025-11-24 Bendrovės atsakymą į Pareiškėjo 2025-11-10 pretenziją[...].

Išnagrinėjus Pareiškėjo teiktą skundą Tarnybos direktoriaus 2025-09-03 įsakymu Nr. T1-1595 „Dėl Skundų vertinimo grupės sudarymo“ sudarytoje Skundų vertinimo grupėje,

priimtas skundų vertinimo grupės 2025-12-10 sprendimas Nr. D20-356-(4.43E) [...]. Vadovaujantis Aprašo 20.2 papunkčiu: „kai nustatoma, kad galimą paciento teisių pažeidimą lėmė netinkama asmens sveikatos priežiūros įstaigos paslaugų vadyba, netinkamas arba nepakankamas bendradarbiavimas su pacientu, kai tokie veiksmai neturi įtakos visuomenės interesui, ir šiuos trūkumus, atsižvelgiant į Skundų vertinimo grupės asmens sveikatos priežiūros įstaigai teikiamas rekomendacijas, galima pašalinti pareiškėjo skundo nagrinėjimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje metu, teikti skundžiamai asmens sveikatos priežiūros įstaigai išnagrinėti pareiškėjo skundą pagal Tarnybos teikiamas rekomendacijas“, Tarnyba 2025-12-10 raštu Nr. D2-12849 Bendrovei ir Pareiškėjui pateikė rekomendacijas dėl jo skundo nagrinėjimo [...].

2026-01-12 Tarnyba gavo Pareiškėjo raštą „Dėl Bendrovės Tarnybos rekomendacijų nevykdymo ir prašymo pradėti išsamų tyrimą“, registravimo Nr. D1-93 [...].

2026-01-14 Bendrovė pateikė Tarnybai atsakymą „Dėl Pareiškėjo skundo (T3-805) ir Tarnybos rekomendacijų įgyvendinimo“, registravimo Nr. D1-184[...], kuriame nurodyta, kad, atsižvelgiant į tai, jog Pareiškėjas aktyviai viešina su ginču susijusią informaciją socialiniuose tinkluose, įskaitant proceso eigos komentavimą ir interpretavimą, įstaiga nesiėmė tiesioginio susitikimo iniciatyvos, siekiant užtikrinti, kad situacija būtų išnagrinėta objektyviai, nešališkai ir be papildomo aplinkybių iškraipymo viešoje erdvėje. Pagal 2025-11-13 optometrininkės D. Š. paaiškinimą, pacientas patikros metu buvo supažindintas su patikros ir akispūdžio rezultatais, atsakyta į jo klausimus, o pacientas anketos formoje patvirtino, kad susipažino ir sutinka su parinkta korekcija.

2026-01-19 Tarnyba gavo Pareiškėjo raštą „Dėl Bendrovės pateikto atsakymo (2026-01-14 Nr. PO26/01/14-01) į Tarnybos rekomendaciją, susijusias su Pareiškėjo skundu (T3-805)“, registruotą Nr. D1-199, kuriame nurodyta, kad Bendrovė nesusisiekė su Pareiškėju, nepateikė paaiškinimų ir nesiėmė realių veiksmų pagal Tarnybos rekomendacijas [...].

Vadovaujantis Aprašo 26.4 papunkčiu: „jei skundas išnagrinėtas ne pagal Skundų vertinimo grupės rekomendacijas ir (arba) pareiškėjo netenkina asmens sveikatos priežiūros įstaigos veiksmų, įgyvendinant Skundų vertinimo grupės rekomendacijas“, 2026-01-28 Tarnyba išsiuntė pakartotiną raštą Bendrovei Nr. D2-873 „Dėl Pareiškėjo skundo“ [...] ir kopiją Pareiškėjui, atsakant į Pareiškėjo 2026-01-12 ir 2026-01-16 raštus, nurodant, kad Pareiškėjo teiktą skundą išnagrinėjus Tarnybos direktoriaus 2025-09-03 įsakymu Nr. T1-1595 „Dėl Skundų vertinimo grupės sudarymo“ sudarytoje Skundų vertinimo grupėje, Tarnyba teikia Bendrovei papildomas rekomendacijas dėl Pareiškėjo skundo nagrinėjimo. Rašte atkreiptas dėmesys į tai, kad asmens sveikatos priežiūros įstaiga privalo per 10 darbo dienų nuo gauto tarnybos rašto dienos išnagrinėti Pareiškėjos skundą ir, išnagrinėjus skundą, ne vėliau nei per 5 darbo dienas apie skundo nagrinėjimo rezultatus pagal Tarnybos pateiktas papildomas rekomendacijas pranešti Tarnybai ir Pareiškėjui. Taip pat pažymėta, kad Bendrovei, neišnagrinėjus skundo pagal pateiktas Tarnybos rekomendacijas ar Bendrovei nepavykus pasiekti kompromisą ir ginčą su Pareiškėju išspręsti taikiai, Tarnyba atliks Pareiškėjo skundžiamoje įstaigoje teiktų / nesuteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų patikrinimą, kurio metu išsamiai vertins visas su skundo dalyku susijusias aplinkybes.

2026-02-02 Tarnyba gavo Pareiškėjo raštą, registravimo Nr. D1-421, kuriame

nurodyta, kad Bendrovei pateiktos Tarnybos rekomendacijos nėra įvykdytos ir Pareiškėjui nėra pateiktas motyvuotas atsakymas, atitinkantis Tarnybos išvadas[...].

2026-02-19 Bendrovė pateikė Tarnybai raštą „Dėl Pareiškėjo skundo ir Tarnybos rekomendacijų įgyvendinimo“, registravimo Nr. D1-695, kuriame nurodyta, kad Bendrovė neturi objektyvios galimybės pasiūlyti Pareiškėjui kompromisinio sprendimo ar pasiekti susitarimo, nes nėra aiškiai apibrėžto skundo turinio ar konkrečių reikalavimų.

2026-02-24 Tarnybos Skundų vertinimo grupės posėdyje buvo įvertintas 2026-02-19 Bendrovės raštas, 2026-02-27 registruotas Sprendimas Nr. D20-75-(4.43.E) „Dėl Skundų vertinimo grupės 2025-12-10 sprendime Nr. D20-356-(4.43 E) ir 2026-01-28 sprendime Nr. D20-33-(4.43 E) nurodytų rekomendacijų įgyvendinimo“ (dėl 2025-11-17 Skundo). Atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba Bendrovei 2025-12-10 Sprendimu teikė rekomendacijas, kurių Bendrovė pilnai neįgyvendino bei į tai, kad Tarnyba 2026-01-28 Sprendimu teikė papildomas rekomendacijas, kurios taip pat nebuvo pilnai įgyvendintos, kadangi Bendrovė netinkamai susisiekė su Pareiškėju ir nepateikė jam išsamių paaiškinimų į jo skunde keliamus klausimus, Skundų vertinimo grupė priėmė sprendimą [...] atlikti Bendrovės asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės patikrinimą, vadovaujantis Aprašo 26.5 papunkčiu – jei skundas išnagrinėtas ne pagal Skundų vertinimo grupės rekomendacijas ir (arba) pareiškėjo netenkina asmens sveikatos priežiūros įstaigos veiksmų, įgyvendinant Skundų vertinimo grupės rekomendacijas, rezultatas ir jis tai objektyviai ir motyvuotai pagrindžia raštu, o Skundų vertinimo grupė nemato galimybės skundą išspręsti taikiai, priima sprendimą atlikti patikrinimą Aprašo 28 punkte nustatyta tvarka.

Tarnyba 2026-03-02 raštu Nr. D2-2022 „Dėl patikrinimo atlikimo“ [...] informavo Pareiškėją, kad jo skundo pagrindu planuoja atlikti Pareiškėjui Bendrovės teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimą ir išvadas bei atsakymus į klausimus savo kompetencijos ribose pateikti iki 2026-07-24, atkreipiant dėmesį į tai, kad vadovaujantis Aprašo 30 ir 31 punktais, skundo nagrinėjimas Tarnyboje gali užtrukti iki 8 mėnesių nuo Skundų vertinimo grupės sprendimo priimti skundą nagrinėti.

2026-05-27 Pareiškėjas pateikė Tarnybai prašymą prie 2025-11-17 su papildomais dokumentais (Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos sprendimo nuorašu Nr. 2R-2970), registruotą 2026-05-28 Nr. D1-2375, kuriame prašoma šiuos dokumentus papildomai prijungti prie skundo ir vertinti kartu [...]. Pareiškėjo Tarnybai atsiųsti papildomi dokumentai perduoti darbui patikrinimą atliekančiai Pacientų teisių ir paslaugų kokybės skyriaus specialistui, prijungiant juos prie atliekamo patikrinimo medžiagos, todėl atskiras atsakymas Pareiškėjui į jo raštą nebuvo pateiktas.

Tarnyba paaiškina, kad pacientų skundus pagal priskirtą kompetenciją nagrinėja ir Ataskaitas rengia Tarnybos Pacientų teisių ir paslaugų kokybės skyriaus specialistai. Vadovaujantis Aprašo 31.3 papunkčiu ir atsižvelgiant į tai, kad atvejo įvertinimui gauta papildoma medžiaga ir planuotos konsultanto išvados, kurių iki 2026-07-24, t. y. asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo Nr. T3-805/2025 atlikimo 5 mėnesių termino pabaigos, nepavyko gauti ir jų tinkamai įvertinti, Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo Nr. T3-805/2025, atliekamo pagal Pareiškėjo skundą dėl Pareiškėjui Bendrovės teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, Tarnybos priimtą nagrinėti 2026-02-27, atlikimo terminas Tarnybos direktoriaus 2026-07-23

įsakymu Nr. T4-48 buvo pratęstas iki 2026-10-24 [...].

Tarnyba 2026-07-27 raštu Nr. D2-6939 „Dėl Pareiškėjo skundo nagrinėjimo“ informavo Pareiškėją ir Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigą dėl Pareiškėjo 2025-11-17 Skundo nagrinėjimo termino pratęsimo iki 2026-10-24 [...]. Šiuo metu Tarnyba atlieka patikrinimą, kurio rezultatai vadovaujantis Aprašo 39 punktu bus pateikti Bendrovei ir Pareiškėjui: „Patvirtinus ataskaitą, Tarnyba per 3 darbo dienas išsiunčia pareiškėjui ir asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kurios veikla buvo skundžiama, patikrinimo ataskaitos kopiją“.

4. Tarnyba 2026 m. rugsėjo 15 d. raštu Nr. D2-8404 pateikė papildomą informaciją, dokumentus:

Tarnyba, „papildydama 2026-08-28 raštą Nr. D2-7907 „Dėl Pareiškėjo skundo nagrinėjimo“, siųstą atsakant į 2026-07-28 Seimo kontrolieriaus įstaigos raštą Nr. SE-1943 „Dėl informacijos pateikimo (skundo Nr. 5D-2026/2.1-1247)“, pabaigusi asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės ir prieinamumo patikrinimą dėl Pareiškėjui Bendrovės teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų įvertinimo, pateikia Tarnybos 2026-09-14 Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo T3-805/2025 ataskaitos Nr. D17-123 (toliau – Ataskaita) elektroninio dokumento nuorašą.

Ataskaitoje, be kita ko, nurodyta: „2025-11-10 pacientui Pareiškėjui Bendrovės asmens sveikatos priežiūros paslaugos buvo suteiktos nepažeidžiant teisės aktų reikalavimų.“

TYRIMUI REIKŠMINGOS TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

Nacionalinės teisės aktai:

1. *Konstitucijos 5 straipsnis*: „[...] Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms.“

2. *Seimo kontrolierių įstatymo (SKĮ) 22 straipsnio „Seimo kontrolieriaus sprendimai“ 3 dalis*: „Skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės arba, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos išsprendžiamos gera valia, taip pat kitais šio įstatymo nustatytais atvejais.“

3. *Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo (PTŽAI) 23 straipsnis* „Teisė pateikti skundą dėl paciento teisių pažeidimo (išskyrus dėl paciento sveikatai padarytos žalos atlyginimo)“: „5. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, [...]. Į šioje dalyje nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su asmens sveikatos priežiūros įstaigos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus šio straipsnio 4 dalyje nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per šio straipsnio 6 dalyje nustatytą terminą. [...].“

4. *Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo (SPIĮ) 52 straipsnis „Įstaigų teikiamų paslaugų valstybinė priežiūra“*: „Įstaigų, neatsižvelgiant į jų nuosavybės formą, teikiamų paslaugų valstybinę priežiūrą atlieka: [...] 2) Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba – asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo, kokybės ir medicinos priemonių valstybinę priežiūrą [...].“

5. *Viešojo administravimo įstatymo (VAĮ)*:

11 *straipsnio „Administracinių sprendimų priėmimas“ 4 dalis*: „ Viešojo administravimo subjektas administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. [...]. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, viešojo administravimo subjektas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.“

13 *straipsnis „Administracinio sprendimo įteikimas (paskelbimas)“ 1 dalis*: „1. Asmeniui, pateikusiam prašymą [...] ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo administracinio sprendimo priėmimo dienos raštu pranešama apie priimtą administracinį sprendimą, pateikiant tokio sprendimo kopiją [...].“

6. *Tarnybos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. V-839 (Nuostatai):*

11 punktas – Tarnybos veiklos tikslai: [...] 11.7. teisės aktų nustatyta tvarka vykdyti pacientų saugos priežiūrą [...].“

18 punktas – „Tarnyba, siekdama Tarnybos nuostatų 11.7 papunktyje nurodyto veiklos tikslo, atlieka šias funkcijas: 18.1. prižiūri, kaip laikomasi teisės aktų, susijusių su pacientų teisėmis, reikalavimų; 18.2. vykdo pacientų teisių priežiūrą, nagrinėja pacientų skundus, prašymus, pareiškimus; 18.3. teikia rekomendacijas asmens sveikatos priežiūros įstaigoms pacientų teisių priežiūros klausimais.“

7. *Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo, patvirtinto Tarnybos direktoriaus 2013 m. vasario 6 d. įsakymu Nr. T1-137 (Aprašas):*

4 punktas – „4. Apraše vartojamos sąvokos: 4.1. *Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimas* (toliau – patikrinimas) – Tarnybos atliekamas asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės įvertinimas, įskaitant pacientų teisių priežiūrą, kurio metu nustatoma asmenų, kurie verčiasi asmens sveikatos priežiūros veikla, teiktų ar nesuteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktis teisės aktų, įskaitant Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymą, reikalavimams [...].

20 punktas – „Jei Tarnybai pateiktas skundas atitinka visus Aprašo 12–15 punktuose nustatytus reikalavimus ir nėra Aprašo 18 punkte nurodytų pagrindų, Pacientų teisių ir paslaugų kokybės skyriaus darbuotojas, atlikęs pirminį skundo vertinimą, perduoda skundą Skundų vertinimo grupei, kuri per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos įvertina skundą ir sprendžia dėl tolimesnių skundo nagrinėjimo veiksmų, priimdama vieną iš sprendimų: 20.1. atlikti patikrinimą Aprašo 28 punkte nustatyta tvarka, jei yra pakankamai pagrįstų duomenų, leidžiančių įtarti, kad teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas: 20.1.1. galimai netinkamais diagnostikos ir gydymo veiksmais buvo sukeltas žalos paciento sveikatai atsiradimo pavojus arba paciento sveikatai buvo padaryta žala; 20.1.2. buvo pažeistos paciento teisės ir (ar) teisėti interesai ir tai neigiamai paveikė paciento teisinį-socialinį statusą [...]; 20.2. jeigu nenustatoma aprašo 20.1 papunktyje nurodytų pagrindų, taip pat jeigu nustatoma, kad galimą paciento teisių pažeidimą lėmė netinkama asmens sveikatos priežiūros įstaigos paslaugų vadyba, netinkamas arba nepakankamas bendradarbiavimas su pacientu, kai tokie veiksmai neturi įtakos visuomenės interesui, ir šiuos trūkumus, atsižvelgiant į Skundų vertinimo grupės asmens sveikatos priežiūros įstaigai teikiamas rekomendacijas, galima pašalinti pareiškėjo skundo nagrinėjimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje metu, teikti skundžiamai asmens sveikatos priežiūros įstaigai išnagrinėti pareiškėjo skundą pagal Tarnybos teikiamas rekomendacijas.“

21 punktas – „Tuo atveju, kai skundo vertinimo metu pareiškėjas pateikia papildomos informacijos dėl jo skunde nurodytų aplinkybių, Aprašo 20 punkte nurodytas 10 darbo dienų terminas pradedamas skaičiuoti nuo papildomos informacijos gavimo dienos.“

23 punktas – „Skundų vertinimo grupei surašius Aprašo 20.1 papunktyje nurodytą sprendimą, sprendimas per 2 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo persiunčiamas pareiškėjui, lydraštyje nurodant Aprašo 30–31 punktuose nustatytus skundo nagrinėjimo

terminus, patikrinimą atliekančio Tarnybos darbuotojo vardą, pavardę ir kontaktinius duomenis.“

26 punktas – „Skundų vertinimo grupė iš asmens sveikatos priežiūros įstaigos gavusi aprašo 25 punkte nurodytą atsakymą, per 5 darbo dienas nuo atsakymo gavimo sprendžia, ar asmens sveikatos priežiūros įstaiga tinkamai išnagrinėjo skundą pagal Skundų vertinimo grupės rekomendacijas: [...] 26.4. jei skundas išnagrinėtas ne pagal Skundų vertinimo grupės rekomendacijas ir (arba) pareiškėjo netenkina asmens sveikatos priežiūros įstaigos veiksmų, įgyvendinant Skundų vertinimo grupės rekomendacijas, rezultatas ir jis tai per 5 darbo dienas nuo sužinojimo objektyviai ir motyvuotai pagrindžia raštu, o Skundų vertinimo grupė nemato galimybės skundą išspręsti taikiai, priima sprendimą atlikti patikrinimą aprašo 28 punkte nustatyta tvarka.“

27 punktas – „Aprašo 26 punkte nurodyti sprendimai surašomi per 5 darbo dienas nuo 26 punkte nurodyto termino pabaigos ir per 2 darbo dienas nuo jų surašymo persiunčiami pareiškėjui. Priėmus 26.4 papunktyje nurodytą sprendimą, pareiškėjas lydraštyje informuojamas apie aprašo 30–31 punktuose nustatytus skundo nagrinėjimo terminus, patikrinimą atliekančio Tarnybos darbuotojo vardą, pavardę ir kontaktinius duomenis.“

30 punktas – „Patikrinimas Tarnyboje turi būti baigtas per 5 mėnesius nuo Skundų vertinimo grupės sprendimo atlikti patikrinimą priėmimo dienos. [...]. Patikrinimo metu pareiškėjui pateikus papildomos esminės informacijos dėl jo skunde nurodytų aplinkybių ir (ar) nurodžius naujų prašymų ir (ar) klausimų, šiame punkte nurodytas 5 mėnesių terminas pradedamas skaičiuoti nuo papildomos informacijos gavimo dienos“.

31 punktas – „Tarnybos direktoriaus įsakymu aprašo 30 punkte nurodytas patikrinimo atlikimo terminas motyvuotai gali būti pratęstas papildomam ne ilgesniam kaip 3 mėnesių laikotarpiui dėl: 31.1. nagrinėjamo atvejo sudėtingumo (ilgas tiriamųjų paslaugų teikimo laikotarpis, pareiškėjas skundžia daugiau nei vieną asmens sveikatos priežiūros įstaigą, didelis skundžiamų aplinkybių kiekis, klinikinis atvejo sudėtingumas); 31.2. patikrinimo atlikimo metu paaiškėjus poreikiui gauti papildomą informaciją iš kitų asmens sveikatos priežiūros įstaigų ar valstybinių institucijų; 31.3. patikrinimo atlikimo metu paaiškėjus poreikiui gauti medicinos specialistų-konsultantų išvadas ir iki patikrinimo termino pabaigos nepavykus gauti išvadų ir (ar) jų tinkamai įvertinti; 31.4. kitų objektyvių priežasčių.“

32 punktas – „Pareiškėjui informacija apie Tarnybos priimtą sprendimą pratęsti patikrinimo atlikimo terminą išsiunčiama per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos.“

37 punktas – „Patikrinimas baigiamas patvirtinant patikrinimo ataskaitą. [...].“

39 punktas – „Patvirtinus ataskaitą, Tarnyba per 3 darbo dienas išsiunčia pareiškėjui ir asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kurios veikla buvo skundžiama, patikrinimo ataskaitos kopiją.“

7. Tarnybos direktoriaus 2026 m. liepos 23 d. įsakymo Nr. T4-48 “Dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės Nr. T3-805/2025 atlikimo termino pratęsimo“ (įsakymas):

„Vadovaudamasis Aprašo 31.3 papunkčiu ir atsižvelgdamas į tai, kad atvejo

įvertinimui reikalingos konsultanto išvados, kurių iki 2026-07-24, t. y. asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo Nr. T3-805/2025 atlikimo 5 mėnesių termino pabaigos, nepavyko gauti ir jų tinkamai įvertinti:

1. P r a t ė s i u asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo Nr. T3-805/2025, atliekamo pagal Pareiškėjo skundą dėl Pareiškėjui UAB „Pasaulio optika“ teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, Tarnybos priimtą nagrinėti 2026-02-27, atlikimo terminą iki 2026-10-24.“

TYRIMUI REIKŠMINGA TEISMŲ PRAKTIKA

1. Konstitucinio Teismo (KT) praktika:

2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas: „Konstitucinis Teismas savo nutarimuose ne kartą yra konstatavęs, kad Konstitucijoje įtvirtintas teisinės valstybės principas, be kitų reikalavimų, suponuoja ir tai, kad turi būti užtikrintos žmogaus teisės ir laisvės, kad visos valstybės valdžia įgyvendinančios ir kitos valstybės ir savivaldybių institucijos, visi pareigūnai turi veikti remdamiesi teise [...]. Valstybės tarnybos sistemos, valdžios įstaigų darbas turi būti organizuotas taip, kad į valdžios įstaigas, valstybės tarnautojus kreipėsi žmonės nepatirtų savivalės, piktnaudžiavimo, biurokratizmo, kad jų reikalai būtų nagrinėjami ir sprendžiami nevilkinant.“

2. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (LVAT) praktika:

2012-03-01 nutartis administracinėje byloje Nr. A⁵⁰²-1605/2012 – „Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1999-05-11, 2004-12-13 nutarimai, 2004-11-05 išvada). Vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2005-05-31 nutartis administracinėje byloje Nr. A¹⁰-655/2005). [...] kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, draudimo diskriminuoti, asmenų lygybės prieš įstatymą, proporcingumo ir kt.) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).“

2015 m. birželio 26 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-2142-624/2015 – „Gero administravimo principas reikalauja, kad valstybės institucijos, priimdamos administracinius sprendimus, veiktų rūpestingai ir atidžiai, taip pat užtikrintų, kad administracinėje procedūroje būtų laikomasi visų teisės aktų nuostatų. Taip pat šis principas suponuoja viešojo administravimo subjekto pareigą pateikti suinteresuotam asmeniui objektyvią ir teisingą informaciją jį dominančiu klausimu (žr., pvz., LVAT išplėstinės teisėjų kolegijos 2012 m. spalio 4 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A⁵⁰²-134/2012 [...]).“

2024 m. birželio 5 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-331-789/2024 – „Viešojo administravimo subjekto vilkinimu atlikti veiksmus yra suprantamas toks šio asmens neveikimas, kai viešojo administravimo subjektas nepriima sprendimo (teigiamo arba neigiamo) prašomu išspręsti klausimu per įstatymo nustatytą terminą (žr., pvz., LVAT 2012 m. sausio 13 d. nutartį administracinėje byloje Nr. AS602-84/2012). [...]. LVAT praktikoje laikomasi pozicijos, kad, viešojo administravimo subjektui praleidus įstatyme ar kitame teisės akte nustatytą administracinio sprendimo priėmimo terminą, galima konstatuoti viešojo administravimo subjekto neveikimą ir tai suteikia teisę asmeniui ginti savo teises kreipiantis su skundu dėl neveikimo (žr., pvz., LVAT 2012 m. balandžio 2 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A602-1176/2012; 2012 m. gruodžio 5 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A525-2907/2012).“