

**VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBA PRIE
SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS**

**ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VALSTYBINĖJE AKREDITAVIMO SVEIKATOS
PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS**

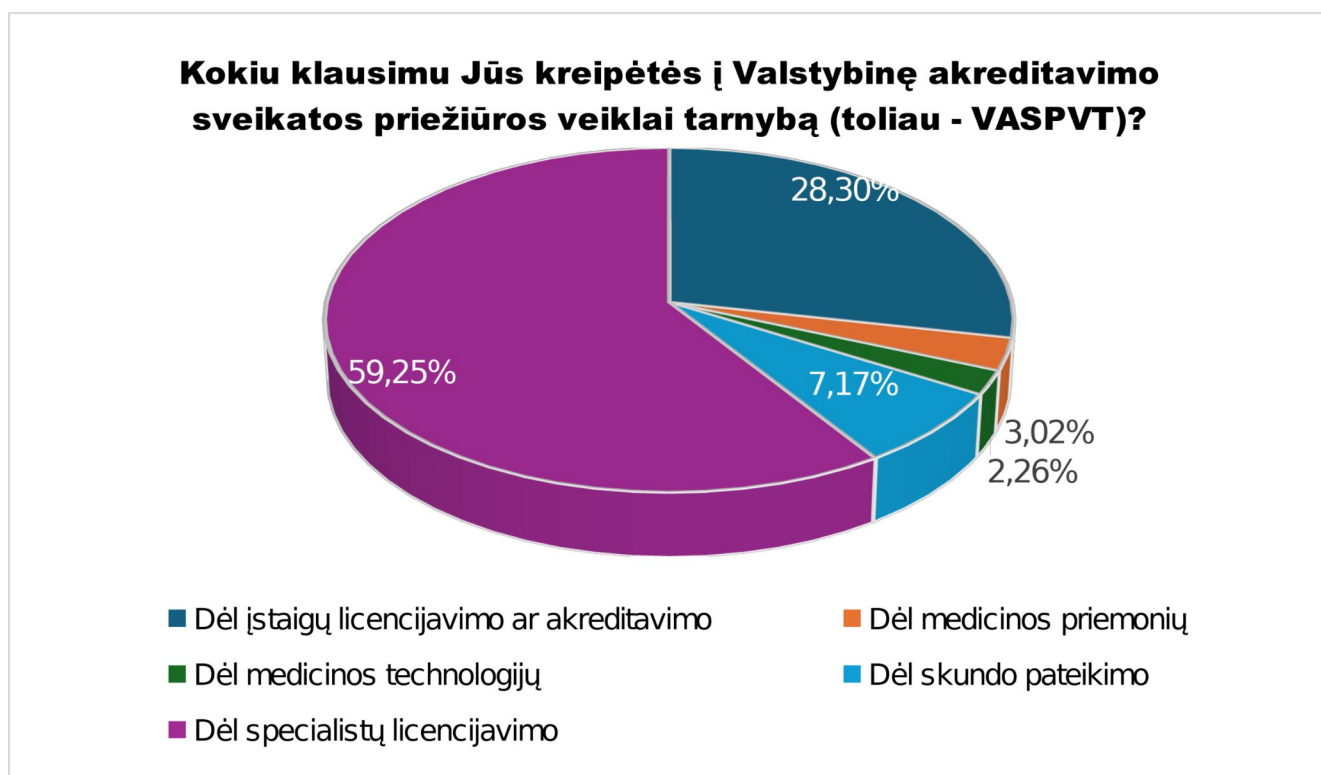
2025 M. APKLAUSOS VERTINIMO ATASKAITA

2026-01-07 Nr. D

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau - VASPVT) 2025 m. atliko VASPVT aptarnaujamų asmenų apklausą.

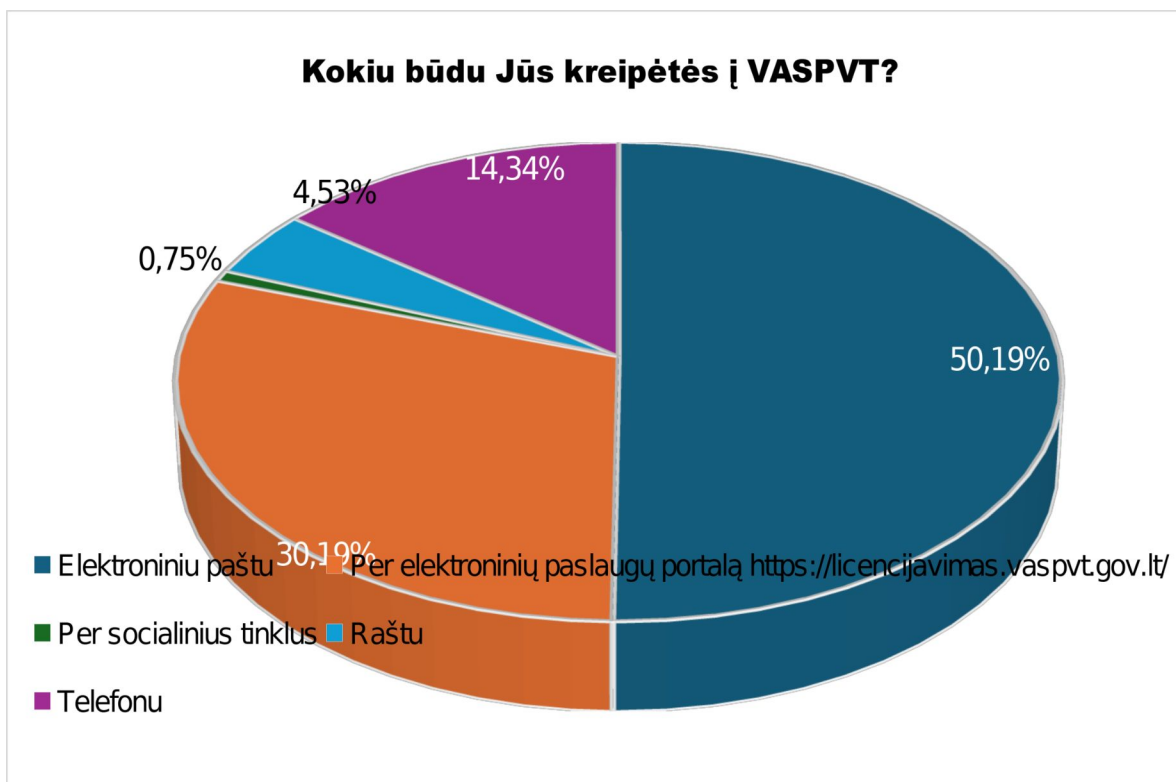
Apklausos tikslas – atlikti VASPVT aptarnaujamų asmenų nuomonės tyrimą ir įvertinti, ar VASPVT aptarnavimo kokybė atitinka vartotojų poreikius. Apklausa buvo vykdoma naudojant anonimines elektronines anketas, kurios buvo paskelbtos VASPVT interneto svetainėje, platinamos elektroniniu paštu. Anketos pavyzdys pateiktas 1 priede.

Apklausoje dalyvavo ir į anketų klausimus atsakė 268 respondentai. Daugiausiai respondentų į VASPVT kreipėsi specialistų licencijavimo (59,25 proc.) ir įstaigų licencijavimo ir akreditavimo (28,30 proc.) klausimais. Skundo pateikimo klausimais kreipėsi 7,17 proc., medicinos priemonių klausimais – 3,02 proc., medicinos technologijų klausimais – 2,26 proc. respondentų (1 pav.).



1 pav. Asmenų pasiskirstymas pagal kreipimosi klausimą, proc.

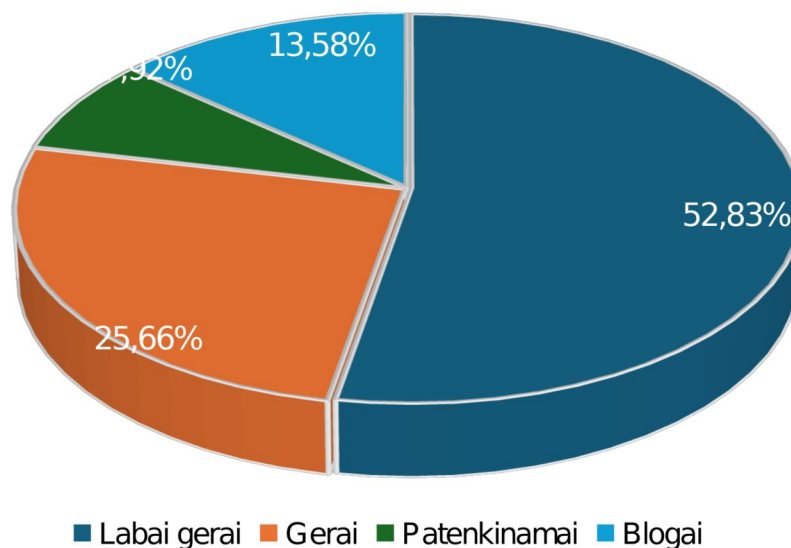
Nustatant, kokiais būdais apklaustieji asmenys kreipėsi į VASPVT, paaiškėjo, kad didžioji dalis kreipėsi elektroniniu paštu (50,19 proc.), naudojami elektroninėmis paslaugomis (30,19 proc.) arba skambino telefonu (14,34 proc.) Raštu kreipėsi 4,53 proc. 0,75 proc. respondentų kreipėsi per socialinius tinklus. Nei vienas asmuo nepasirinko varianto „Buvau atvykęs į VASPVT“ (2 pav.).



2 pav. Asmenų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, proc.

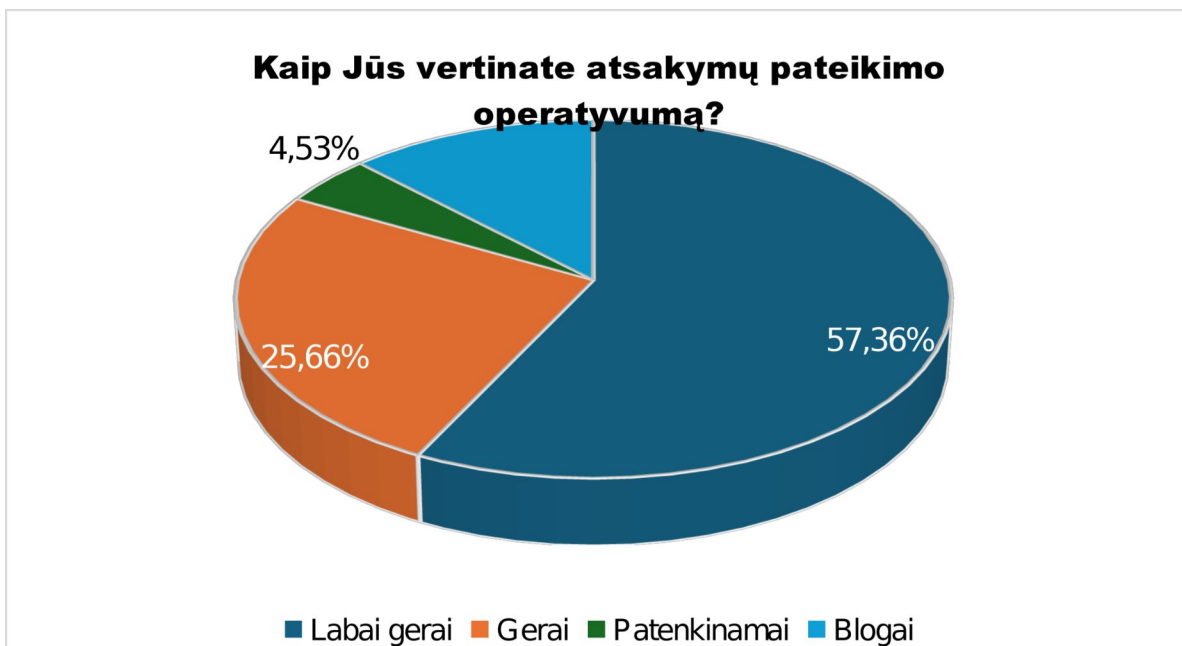
Analizuojant, kaip respondentai vertina asmenų aptarnavimą VASPVT ir ar jiems pakanka informacijos apie VASPVT atliekamus veiksmus sprendžiant jiems aktualius klausimus, 52,83 proc. respondentų nurodė labai gerai, 25,66 proc. nurodė gerai, 7,92 proc. – patenkinamai ir 13,58 proc. – blogai (3 pav.).

Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimą VASPVT (ar Jums pakanka informacijos apie VASPVT atliekamus veiksmus sprendžiant Jums aktualius klausimus?)

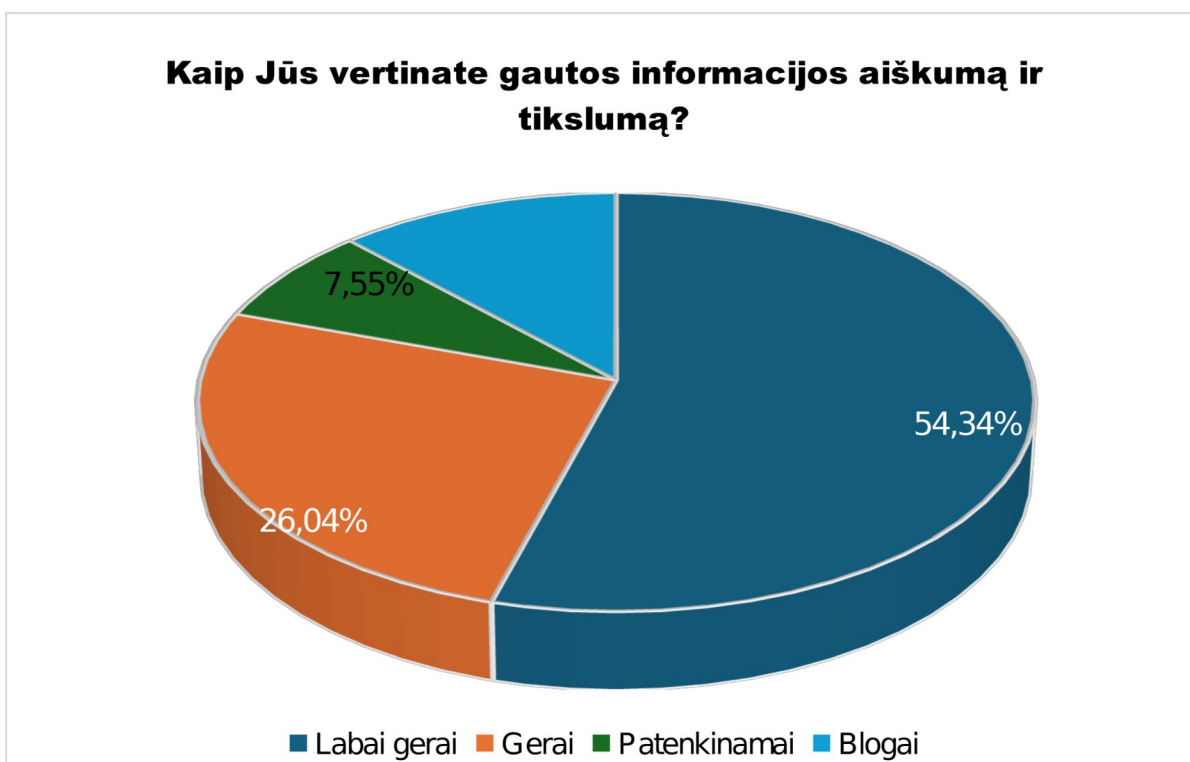


3 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant asmenų aptarnavimą VASPVT, proc.

VASPVT atsakymų pateikimo asmenims operatyvumą 57,36 proc. respondentų įvertino labai gerai, 25,66 proc. – gerai, 4,53 proc. - patenkinamai ir 12,45 proc. – blogai (4 pav.), o gautos informacijos aiškumą 54,34 proc. respondentų įvertino labai gerai, 26,04 proc. – gerai ir 7,55 proc. – patenkinamai ir 12,08 proc. – blogai (5 pav.).

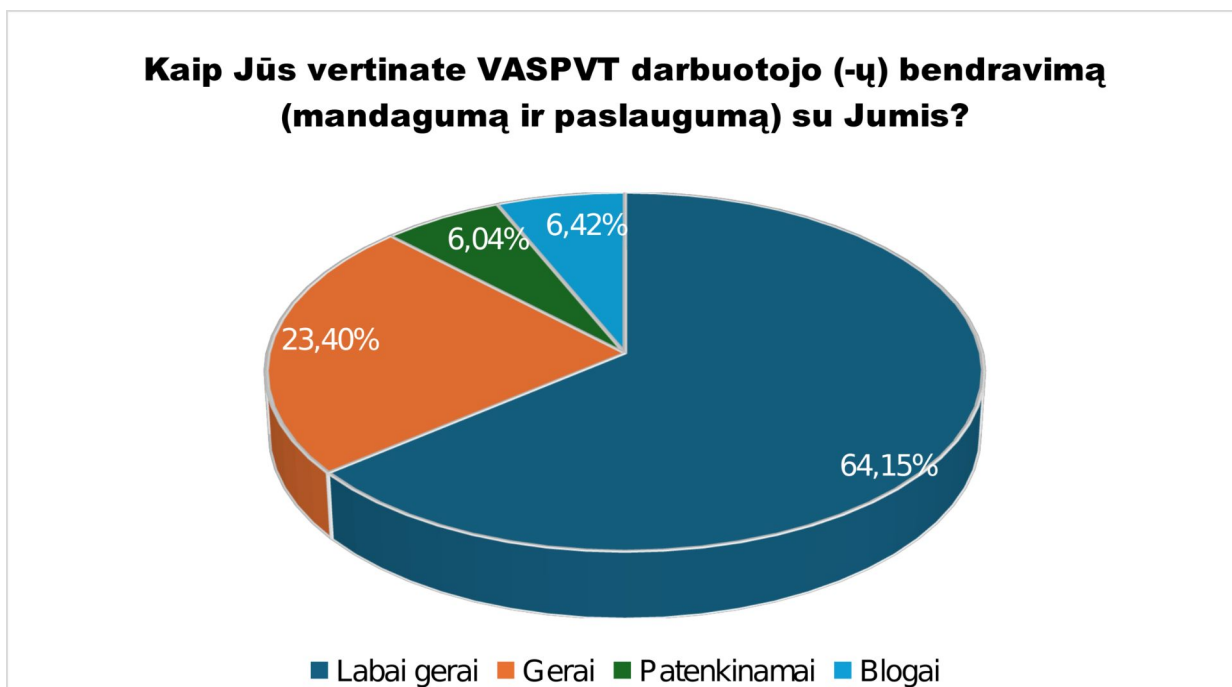


4 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant atsakymų pateikimo operatyvumą, proc.



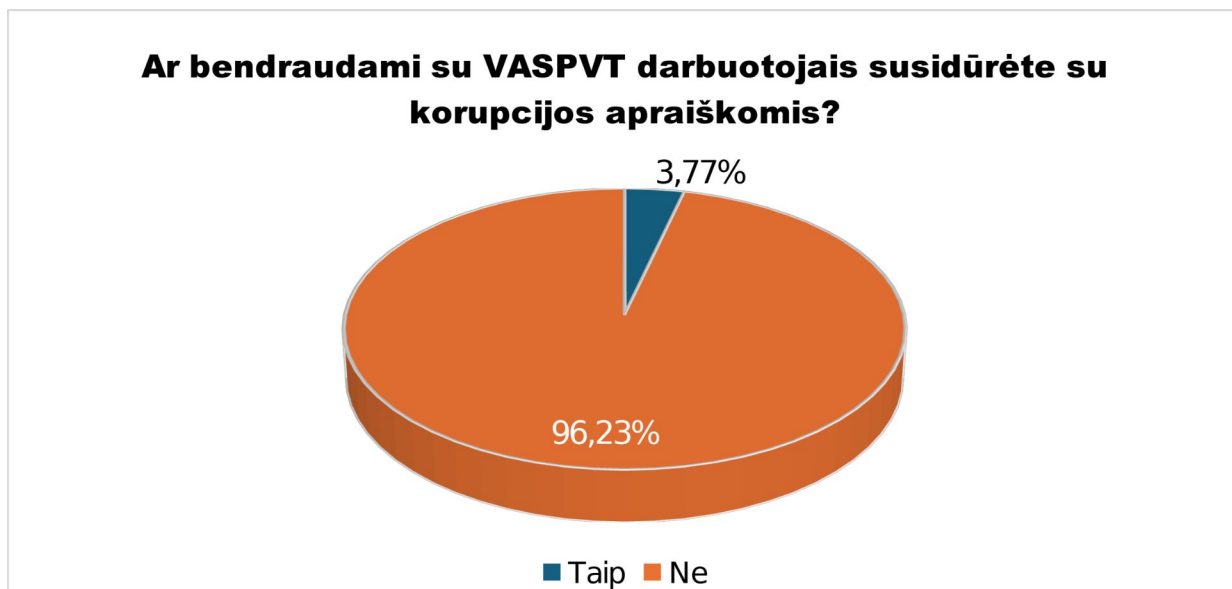
5 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant gautos informacijos aiškumą, proc.

Aptarnavusio VASPVT darbuotojo bendravimą (paslaugumą ir mandagumą) 64,15 proc. respondentų įvertino labai gerai, 23,4 proc. gerai, 6,04 proc. patenkinamai ir 6,42 proc. blogai (6 pav.).



6 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant aptarnavusio VASPVT darbuotojo bendravimą, proc.

Paklausti, ar bendraudami su VASPVT darbuotojais respondentai susidūrė su korupcijos apraiškomis, 96,23% atsakė ne, o 3,77% - taip.



7 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant korupcijos apraiškas bendraujant su VASPVT darbuotojais, proc.

Respondentų taip pat buvo klausiama, ar jiems yra patogus VASPVT darbo laikas – 91,32 proc. respondentų atsakė, kad VASPVT nustatytas asmenų aptarnavimo laikas yra patogus (8 pav.).



8 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant VASPVT asmenų aptarnavimo darbo laiką, proc.

Dauguma atsakiusiųjų kreipėsi dėl specialistų licencijavimo (59,25 %) arba įstaigų licencijavimo ir akreditavimo (28,3 %) klausimų. Didžioji dalis respondentų bendravo su VASPVT elektroniniu paštu (50,19 %), naudojo elektroninėmis paslaugomis (30,19 %) arba skambino telefonu (14,34 %), tarp apklaustųjų tiesiogiai atvykusių nebuvo.

Respondentai palankiai vertino asmenų aptarnavimą – 78,49 % jį įvertino labai gerai arba gerai. Atsakymų operatyvumą ir pateiktos informacijos aiškumą dauguma įvertino kaip labai gerus arba gerus (atitinkamai 83,02 % ir 80,38 %), o bendravimą ir paslaugumą palankiai įvertino 87,55 % respondentų. Dauguma nesusidūrė su korupcija (96,23 %), o 91,32 % apklaustųjų nurodė, kad VASPVT darbo laikas jiems yra patogus.

Apibendrinant apklausos duomenis galima teigti, kad VASPVT teikiamos paslaugos yra aiškios, operatyvios ir vertinamos palankiai, o darbuotojų bendravimas – profesionalus ir paslaugus.

2025 m. Asmenų aptarnavimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje apklausos anketa

Siekdami tobulėti ir gerinti asmenų aptarnavimo kokybę, norėtume sužinoti Jūsų vertinimus bei pasiūlymus, dėl to prašome užpildyti toliau pateiktą anketą.

1. Kokių klausimų Jūs kreipėtės į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą (toliau - VASPVT)?

- Dėl specialistų licencijavimo
- Dėl įstaigų licencijavimo ar akreditavimo
- Dėl medicinos priemonių
- Dėl medicinos technologijų
- Dėl skundo pateikimo

2. Kokių būdu Jūs kreipėtės į VASPVT?

- Telefonu
- Elektroniniu paštu
- Raštu
- Buvau atvykęs į VASPVT
- Per elektroninių paslaugų portalą <https://licencijavimas.vaspvt.gov.lt/>
- Per socialinius tinklus

3. Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimą VASPVT (ar Jums pakanka informacijos apie VASPVT atliekamus veiksmus sprendžiant Jums aktualius klausimus?)

- Labai gerai
- Gerai
- Patenkinamai
- Blogai

4. Kaip Jūs vertinate atsakymų pateikimo operatyvumą?

- Labai gerai
- Gerai
- Patenkinamai
- Blogai

5. Kaip Jūs vertinate gautos informacijos aiškumą ir tikslumą?

- Labai gerai
- Gerai
- Patenkinamai
- Blogai

6. Kaip Jūs vertinate VASPVT darbuotojo (-ų) bendravimą (mandagumą ir paslaugumą) su Jumis?

- Labai gerai
- Gerai
- Patenkinamai
- Blogai

7. Ar bendraudami su VASPVT darbuotojais susidūrėte su korupcijos apraiškomis?

- Taip
 - Ne
- (jei taip, pakomentuokite su kokiomis)

8. Ar Jums patogus nustatytas asmenų aptarnavimo laikas?

- Taip
- Ne

Jūsų pastabos ir pasiūlymai:

Ši anketa yra anoniminė, tačiau, esant poreikiui patikslinti pastabą ar siūlymą, norėtume su Jumis susisiekti. Jeigu tam neprieštaraujate, nurodykite savo telefono numerį ar elektroninio pašto adresą:

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos 191352247, A. Juozapavičiaus g. 9, LT-09311 Vilnius
Dokumento pavadinimas (antraštė)	ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VALSTYBINĖJE AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS 2025 M. APKLAUSOS VERTINIMO ATASKAITA
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-01-08 Nr. D4-39
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	–
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Evita Švėgždaitė, Vyriausiasis specialistas, Strateginio vystymo skyrius
Sertifikatas išduotas	EVITA ŠVĖGŽDAITĖ LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-01-08 17:05:58 (GMT+02:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žyme nurodytas laikas	2026-01-08 17:06:15 (GMT+02:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	SK ID Solutions EID-Q 2021E, SK ID Solutions AS EE
Sertifikato galiojimo laikas	2025-03-06 17:24:43 – 2030-03-06 23:59:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "DBSIS, Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, į.k.188774822 LT", sertifikatas galioja nuo 2025-05-16 11:31:08 iki 2028-05-15 11:31:08
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	–
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	–
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	DBSIS, versija 3.5.85.4
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2026-01-08 17:36:17)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-01-08 17:36:18 DBSIS