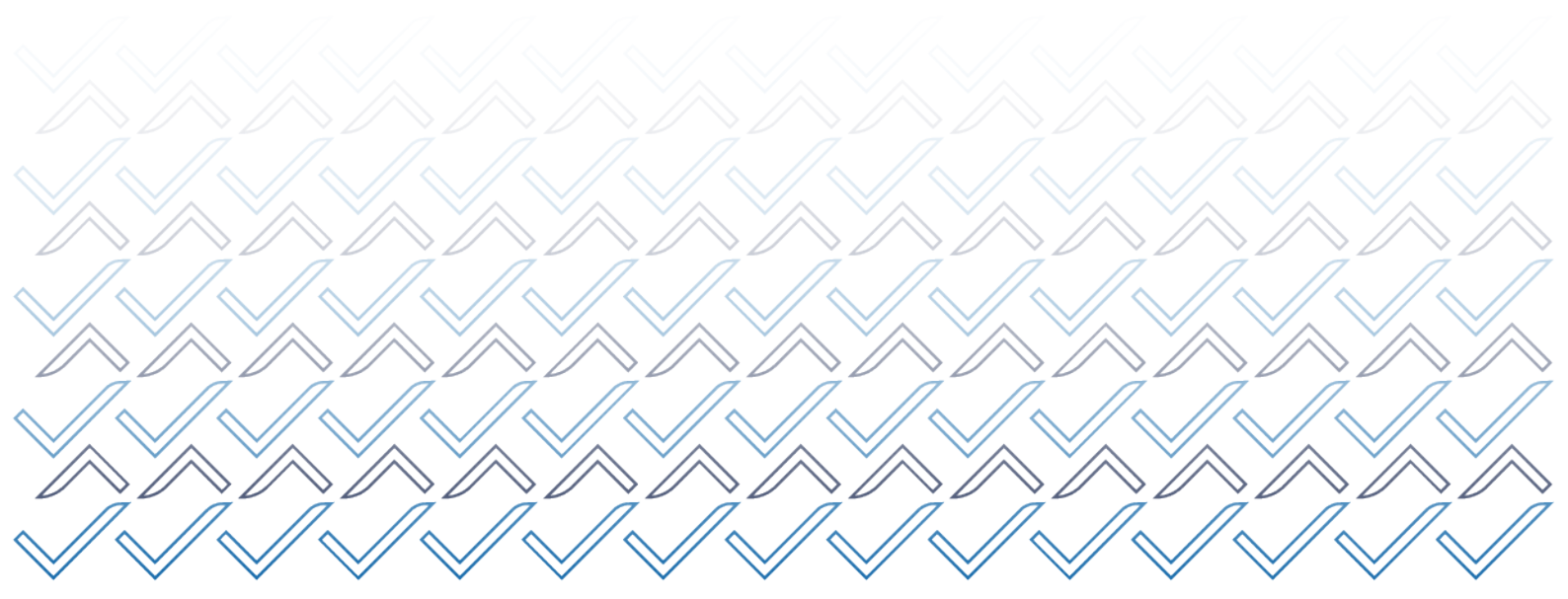


VALSTYBINIO AUDITO ATASKAITA

UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ

2025 m. gegužės 5 d.

Nr. VAE-5



Valstybės kontrolė – aukščiausioji valstybinio audito institucija – prižiūri, ar teisėtai ir efektyviai valdomas ir naudojamas valstybės turtas ir kaip vykdomas valstybės biudžetas. Valstybės kontrolė, teikdama audito pastebėjimus ir rekomendacijas, skatina teigiamą ir veiksmingą valstybinio audito poveikį valstybės finansų valdymo ir kontrolės sistemai, į rezultatus ir visuomenės poreikius orientuotam viešajam valdymui. Daugiau apie Valstybės kontrolės veiklą ir valstybinio audito rezultatus – interneto svetainėje www.valstybeskontrolė.lt.

Audito grupė: Vilma Maslauskienė (departamento vadovė), Vita Želvienė (grupės vadovė), Andžela Misiūnienė, Akvilė Kernagė, Rasa Cickevičiūtė-Rutkauskienė, Lina Grubevičienė.

Valstybinio audito ataskaita pateikta: Lietuvos Respublikos Seimo Audito ir Užsienio reikalų komitetams, Užsienio reikalų ministerijai, Lietuvos Respublikos Vyriausybei.

TURINYS

PAGRINDINIAI FAKTAI	4
SANTRAUKA	5
ĮŽANGA	10
AUDITO REZULTATAI	12
1. KONSULINIŲ FUNKCIJŲ ORGANIZAVIMAS, VYKDYMAS IR PRIEŽIŪRA	12
1.1. Tobulintinas Užsienio reikalų ministerijos vykdomas konsulinių funkcijų organizavimas	12
1.2. Tobulintinas konsulinių funkcijų vykdymas diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose	19
1.3. Diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų priežiūra turėtų būti tikslingesnė ir paveikesnė	27
1.4. Stiprintina išorės paslaugų teikėjų priežiūra	32
2. MINISTERIJOS STRATEGINIO PLANAVIMO, ŽMOGIŠKŲJŲ IŠTEKLIŲ IR PASIRENGIMO PIRMININKAVIMUI ES TARYBAI VERTINIMAS	35
2.1. Iššūkis pamatuoti Užsienio reikalų ministerijos veiklą	35
2.2. Tobulintinas Užsienio reikalų ministerijos žmogiškųjų išteklių valdymas	37
2.3. Pasirengimo pirmininkauti ES Tarybai organizavimo procesas sudaro sąlygas tinkamai jam pasirengti	38
REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS	41
PRIEDAI	45

PAGRINDINIAI FAKTAI

 **52**

diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose, vykdančiose konsulines funkcijas, 2024-12-31 dirbo 169 darbuotojai (iš jų 73 konsuliniai pareigūnai ir 41 juos pavaduojantis).

 **51,4 mln. Eur**

finansavimas skirtas diplomatinėms atstovybėms ir konsulinėms įstaigoms, vykdančioms konsulines funkcijas 2024 m.

 **498 133**

atlikti konsuliniai veiksmai (paslaugos ir pagalba), neskaitant konsulinės registracijos 2024 m.

**47 proc.**

padidėjo konsulinių veiksmų apimtys nuo 2021 m. iki 2024 m., o atstovybėse konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, atliekančių konsulines funkcijas, etatų skaičius sumažėjo 17,3 proc.

**25 proc.**

(13 iš 52) įstaigų konsulinės veiklos patikrinimai buvo vykdyti daugiau nei prieš 5 metus.

**Nė vienos konsulinės paslaugos**

iš 16 terminų laikymosi stebėsena nenustatyta.

**10 diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų**

patalpos iš 26 vertintų tenkino nustatytus reikalavimus.

SANTRAUKA

Audito svarba

Esant dabartinei geopolitinei situacijai, Užsienio reikalų ministerija privalo greitai ir veiksmingai reaguoti į besikeičiančius įvykius, užtikrinti glaudų bendradarbiavimą su tarptautiniais partneriais, nuolat stebėti globalias tendencijas, efektyviai ir rezultatyviai teikti konsulinės paslaugas ir pagalbą Lietuvos piliečiams užsienyje. Ministerija turi užtikrinti nuolatinės konsulinės paslaugas, tokias kaip prašymų išduoti pasus ir Šengeno vizas nagrinėjimas, teisinės pagalbos prašymų perdavimas, ir kitas svarbias paslaugas, kurios užtikrina Lietuvos piliečių teisių ir interesų apsaugą užsienyje. Taip pat būtina tinkamai pasirengti Lietuvos pirmininkavimui ES Tarybai 2027 m.

Audito tikslas ir apimtis

Audito tikslas – įvertinti, ar Užsienio reikalų ministerija užtikrina efektyvų ir rezultatyvų konsulinės pagalbos ir konsulinių paslaugų teikimą.

Audituojamas subjektas – Užsienio reikalų ministerija, kuri:

- ✓ formuoja užsienio reikalų ir saugumo politiką (dvišalių ir daugiašalių santykių plėtojimas Lietuvos nacionalinio saugumo interesams užtikrinti, tarptautiniai santykiai ir narystė tarptautinėse organizacijose, ekonominis saugumas, užsienio prekyba, vystomasis bendradarbiavimas, tarptautinės bendruomenės ir Lietuvos visuomenės komunikacija, viešojo ir kultūrinė diplomacija), organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą;
- ✓ formuoja Lietuvos Respublikos, jos piliečių ir juridinių asmenų teisių ir interesų apsaugos užsienyje, Lietuvos diasporos politiką, organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą;
- ✓ formuoja atstovavimo Lietuvos Respublikai užsienyje, diplomatinį ir konsulinį santykių, diplomatinės tarnybos, Lietuvos valstybinio ir diplomatinio protokolo, tarptautinių sutartinių santykių ir vizų politiką, organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą;
- ✓ koordinuoja Lietuvos atstovavimą Europos Sąjungoje ir pozicijas Europos Sąjungos politikos klausimais.

Audito metu informaciją rinkome iš Užsienio reikalų ministerijos, diplomatinės atstovybių ir konsulinių įstaigų, atlikome jų ir konsulinių pareigūnų bei darbuotojų apklausą. Atlikome vertinimą ir pateikėme susistemintą informaciją apie ministerijos strateginį planavimą, žmogiškųjų išteklių valdymą ir pasirengimą pirmininkauti ES Tarybai.

Audituojamas laikotarpis – 2021–2024 m.

Auditas atliktas pagal tarptautinius aukščiausųjų audito institucijų standartus. Audito kriterijai, atliktos procedūros ir taikyti metodai išsamiau aprašyti 2 priede „Audito kriterijai, atliktos procedūros ir taikyti metodai“ ([48 psl.](#)).

Pagrindiniai audito rezultatai

Užsienio reikalų ministerija užtikrina efektyvų ir rezultatyvų konsulinės pagalbos ir konsulinių paslaugų teikimą. Nustatyti tobulintini dalykai, susiję su konsulinių funkcijų organizavimu ir priežiūra, kurie padėtų užtikrinti geresnę paslaugų kokybę.

1. Konsulinių funkcijų organizavimas, vykdymas ir priežiūra

- ✓ 2021–2024 m. diplomatinė atstovybių ir konsulinių įstaigų tinklas plėtėsi, įsteigtos 3 diplomatinės atstovybės ir 1 konsulinė įstaiga, likviduotos 2 konsulinės įstaigos. Ministerija turi ilgesnio laikotarpio (2026–2030 m.) viziją steigti iki trijų naujų atstovybių Indijos ir Ramiojo vandenynų regione, Lotynų Amerikoje, Afrikoje. Nėra patvirtintų kriterijų, kuriais vadovaujantis numatoma, kurios misijos bus įtrauktos į metinį konsulinių misijų planą. 2021–2024 m. įstaigų teiktose paraiškose nurodytas misijų poreikis buvo didesnis (10–29 proc.) už suplanuotų ir įvykdytų misijų skaičių. Neturint kriterijų, ministerijos teigimu, misijos vykdomos atsižvelgiant į turimus žmogiškuosius ir finansinius išteklius (1.1 poskyris, [12 psl.](#)).
- ✓ Konsulinių veiksmų apimtys audituojamu laikotarpiu padidėjo 47 proc., o atstovybėse dirbančių konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, faktiškai atliekančių konsulines funkcijas ir (ar) vykdančių konsulinę veiklą, etatų skaičius sumažėjo 17,3 proc. Atstovybėse darbo krūvis pagal konsulinių veiksmų skaičių, tenkantį konsuliniam etatui, labai skiriasi: vizų prašymus nagrinėjančiose konsulinėse įstaigose 2024 m. šis krūvis svyravo tarp 51 ir 2 184 veiksmų etatui. 2024 m. 52 diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose dirbo 73 konsuliniai pareigūnai, kurių visų faktiškai konsuliniam darbui skiriamų etatų dalys 2024 m. buvo lygios 56,6 etato. 18 proc. (8 iš 45) įstaigų, kurių darbuotojai atlieka administracines funkcijas, apklausoje pažymėjo, kad atliekamos kitos administracinės funkcijos apsunkina konsulinių funkcijų atlikimą. 2024 m. gruodžio mėn. 49 iš 73 konsuliniai pareigūnai vykdė administracines funkcijas, iš jų 11 ne visos šios funkcijos buvo numatytos pareigybių aprašymuose. Ministerija neturi susistmintos informacijos apie kitų funkcijų vykdymą atstovybėse, todėl nežinoma, kurios vykdomos administracinės funkcijos turėtų būti įrašytos į pareigybių aprašymus (1.1 poskyris, [15 psl.](#)).
- ✓ Ne visi (nuo 19 iki 52 proc.) konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai, atliekantys konsulines funkcijas ir (ar) vykdančys veiklą, susijusią su konsulinių funkcijų atlikimu, kasmet dalyvavo konsuliniuose mokymuose. Apklausa parodė, kad 17 proc. darbuotojų mokymuose dalyvavo daugiau kaip prieš 3 metus. 42 proc. (52 iš 124) konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų nurodė, kad mokymų nepakanka arba pakanka iš dalies. Daliai darbuotojų reguliariai nedalyvaujant konsuliniuose mokymuose, neužtikrinamas nuolatinis kompetencijų tobulinimas (1.1 poskyris, [18 psl.](#)).
- ✓ Visos 26 atsirinktos diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos vykdo ne visų numatytų konsulinių funkcijų (13) registraciją sistemoje KONSREG. 16 įstaigų nediferencijuoja trukmės pagal skirtingas paslaugas, 17 artimiausias galimas laikas užsiregistruoti¹ konsulinėms funkcijoms buvo ne ilgiau nei po savaitės, o likusiose 9 įstaigose reikėjo laukti ilgiau nei savaitę, 3 įstaigose nebuvo rezervacijos laikų; 17 – nesudaryta galimybė registruotis vizitui su šeima. Tai turi įtakos paslaugų

¹ 2025-03-05 duomenimis.

prieinamumui, siekiant optimaliai teikti konsulines paslaugas ir efektyviau išnaudoti konsulinėms paslaugoms skirtą laiką (1.2 poskyris, [19 psl.](#)).

- ✓ Ministerijos naudojama Konsulinių procedūrų valdymo informacinė sistema nesudaro galimybės centralizuotai stebėti ir analizuoti paslaugų teikimo terminų. Tai vertinama tik konsulinių įstaigų patikrinimų metu. Įsivertinimą atlieka 61 proc. įstaigų ir skirtingu periodiškumu. Audito metu vykdomas sistemos modernizavimas, planuojama įdiegti terminų laikymosi tikrinimo funkcionalumą (1.3 poskyris, [27 psl.](#)).
- ✓ Patalpoms, kuriose aptarnaujami asmeniškai į konsulinę įstaigą atvykę asmenys, nustatytus reikalavimus atitinka 10 įstaigų iš vertintų 26. Neatitiktys susijusios su nesudarytomis galimybėmis patekti ir judėti patalpose asmenims su negalia bei nepakankamai užtikrinamu aptarnavimo saugumu ir konfidencialumu. Tai svarbu siekiant užtikrinti visų lankytojų lygias galimybes, konfidencialų aptarnavimą ir saugumą (1.2 poskyris, [21 psl.](#)).
- ✓ Ne visų (nuo 16 iki 26) pasirinktų įstaigų darbuotojai laikosi asmenų aptarnavimo telefonu, elektroniniu paštu ir bendravimo per socialinius tinklus taisyklių. Daugumos vertintų įstaigų interneto svetainėse nepateikiama tiksli ir pakankama informacija. Visos įstaigos nepakankamai išsamiai vykdo paslaugų el. būdu sklaidą. 15 iš 26 įstaigų lankytojų priėmimo patalpoje arba išorėje skelbiama visa reikiama informacija. Esant trūkumų, neužtikrinamas tinkamas ir pakankamas piliečių informavimas apie teikiamas paslaugas ir jų teikimo būdus (1.2 poskyris, [22 psl.](#)).
- ✓ Ministerija nepatvirtino 2021–2022 m. konsulinės veiklos patikrinimo metinių planų, 2021 m. patikrinimų nevykdė, 2022 m. – vykdė tik neplaninius². Nėra patvirtintų kriterijų, pagal kuriuos atrenkamos įstaigos tikrinimams. Ministerijos teigimu, atsižvelgiama į paskutinio patikrinimo datą. Nustatėme, kad 25 proc. (13 iš 52) įstaigų patikrinimai nebuvo vykdyti daugiau nei 5 metus. 2023–2024 m. ministerija neatliko maždaug trečdaliai suplanuotų patikrinimų. Konsulinės veiklos patikrinimų ataskaitose teiktų rekomendacijų stebėsenos procesas nėra apibrėžtas. Nenumatyta tikrinimų planavimo ir rekomendacijų įgyvendinimo stebėsenos proceso, nesudaromos prielaidos užtikrinti tinkamą konsulinės veiklos priežiūrą, kuri svarbi siekiant geresnės paslaugų kokybės ir įstaigų veiklos tobulinimo (1.3 poskyris, [29 psl.](#)).
- ✓ Ministerija ir (arba) diplomatinė atstovybė ar konsulinė įstaiga turi rengti mokymus išorės paslaugų teikėjo darbuotojams, tačiau nenumatyta, kaip dažnai mokymai turėtų būti organizuojami. Mokymai vizų centrų darbuotojams 2021–2024 m. nebuvo vykdomi, 1 iš 8 diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų audito metu (2025-01-21) suorganizavo mokymus trijų vizų centrų darbuotojams. Pasų centrų darbuotojams mokymai vykdyti vieną kartą (2024-02-13). Ministerijoje nenustatytas vizų ir pasų centrų patikrinimų procesas, nepatvirtintos patikrinimų ataskaitos formos, nenustatyta rekomendacijų įgyvendinimo stebėsenos. Trūkstant mokymų ir tinkamos priežiūros, neužtikrinamos pakankamos sąlygos išorės paslaugų teikėjų teikiamų paslaugų kokybei gerinti (1.4 poskyris, [33 psl.](#)).
- ✓ 2024 m. viršytas stebėsenos rodiklis „Klientų rekomendavimo indeksas pagal NPS metodologiją (*Net Promoters Score*)“, kuriuo matuojamas asmenų pasitenkinimas ministerijos ir diplomatinių atstovybių bei konsulinių įstaigų teikiamomis konsulinėmis paslaugomis. Jo įvykdymas siekė 155 proc., o 2024 m. atsiliepinimus ir (ar)

² 2021 ir 2022 m. patikrinimų metiniai planai nebuvo tvirtinti dėl Covid-19 ir Rusijos karo prieš Ukrainą.

įvertinimus KONSREG pateikė 9 proc. klientų, tačiau 22 iš 46 vertintų³ diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų atsiliepimų ir (ar) įvertinimų registracijos konsulinėms paslaugoms elektroninėje sistemoje skaičius nesiekė statistiškai reikšmingo respondentų kiekio (30). Reikalinga skatinti, kad atsiliepimų ir (ar) įvertinimų skaičius įstaigų lygiu siektų 30 vnt., nes esamu atveju rodiklio pasiekimas neparodo reprezentatyvios nuomonės įstaigų lygiu, kuri reikalinga paslaugų kokybei įvertinti ir gerinti (1.2 poskyris, [26 psl.](#)).

2. Ministerijos strateginio planavimo, žmogiškųjų išteklių ir pasirengimo pirmininkavimui ES Tarybai vertinimas

- ✓ Nacionaliniame pažangos plane numatyti rodikliai neapima visų ministerijos veiklų, o jai priskirtas tikslas neatspindi viso indėlio į valstybės pažangą. 2024 m. iš 18 ministerijos rodiklių 5 nėra skaičiuojami, o konsulinės veiklos rodiklis dalies (22 iš 46) diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų turi mažą tyrimo imtį ir yra nerepresentatyvus. 46 proc. diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų veiklos planuose nenumatė tikslo, susijusio su konsuline veikla, tik konsulas Valensijoje savo veiklos rezultatus vertina kiekybine išraiška, todėl negalima tinkamai įvertinti ir atsiskaityti už veiklos rezultatus (2.1 poskyris, [35 psl.](#)).
- ✓ Bendras iš darbo ministerijoje išėjusių (360) darbuotojų skaičius 2021–2024 m. buvo didesnis už priimtų į darbą skaičių (327). Didėja neužimtų pareigybių skaičius. Ne visu audituojamu laikotarpiu didėjo darbuotojų įsitraukimas į darbą. 2020 ir 2022 m. ministerija nepasiekė planuotos įsitraukimo į darbą indekso reikšmės (3,6), be to, sumažėjo nuo 3,5 2020 m. iki 3,45 2022 m. 2023 m. planuota indekso reikšmė (3,75) buvo šiek tiek viršyta – siekė 3,8, o 2024 m. jis nebuvo skaičiuotas (2.2 poskyris, [36 psl.](#)).
- ✓ Ministerija koordinuoja pasirengimą pirmininkauti ES Tarybai 2027 m. Suplanuoti veiksmai vykdomi nustatytais terminais, išskyrus mokymų programos asmenims, atliksiantiems su pirmininkavimu ES Tarybai susijusias funkcijas, įgyvendinimą – dalies jų pradžia vėluoja (už mokymų programos įgyvendinimą atsakinga Viešojo valdymo agentūra) (2.3 poskyris, [38 psl.](#)).

Rekomendacijos

1. Siekiant užtikrinti tikslingesnę ir paveikesnę ministerijos vykdomą konsulinės pagalbos ir konsulinių paslaugų priežiūrą:
 - ✓ patvirtinti kriterijus, kuriais vadovaujantis subjektai atrenkami patikrinimams;
 - ✓ numatyti, kad patikrinimų metu Konsulinių procedūrų valdymo informacinėje sistemoje būtų vertinama registracija;
 - ✓ išplėsti patikrinimų metu vertinamos interneto svetainėse pateikiamos informacijos apimtį;
 - ✓ numatyti rekomendacijų įgyvendinimo stebėseną (1-asis audito rezultatas).

³ 2025 m. sausio mėn. atliktas *Spinter research* „Asmenų pasitenkinimo Lietuvos Respublikos diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose teikiamomis konsulinėmis paslaugomis tyrimas“.

2. Siekiant užtikrinti tinkamą išorės paslaugų teikėjų teikiamų paslaugų priežiūrą:
 - ✓ kasmet vertinti įstaigų, kurios pasitelkia išorės paslaugų teikėją, pateiktą informaciją apie mokymų organizavimą, patikrinimų vykdymą ir jų rezultatus;
 - ✓ numatyti skambučių centro periodinį kokybės vertinimą (1-asis audito rezultatas).
3. Siekiant užtikrinti konsulinių paslaugų suteikimą laiku, numatyti nuolatinį jų terminų laikymosi vertinimą (1-asis audito rezultatas).
4. Siekiant teikti kokybiškas paslaugas:
 - ✓ įtraukti papildomą rodiklį su siektina reikšme dėl išorės paslaugų teikėjų, vykdančių paslaugas, susijusias su prašymais išduoti vizą ir išduoti ir (ar) pakeisti asmens dokumentus, paslaugų įvertinimo;
 - ✓ įtraukti papildomą rodiklį (-ius), kuris (-ie) parodytų reprezentatyvią nuomonę apie aptarnavimo el. paštu ir skambučių centro kokybę (1-asis audito rezultatas).
5. Siekiant skaidraus sprendimų priėmimo ir visuomenės informavimo apie juos, patvirtinti kriterijus, kuriais vadovaujantis misijos įtraukiamos į metinį konsulinių misijų planą (1-asis audito rezultatas).
6. Siekiant subalansuoti konsulinių pareigūnų ir darbuotojų administracinių ir konsulinių funkcijų vykdymą, inventorizuoti visas jų vykdomas administracines funkcijas ir imtis priemonių dėl jų įtraukimo į pareigybių aprašymą (1-asis audito rezultatas).
7. Siekiant didinti konsulinių paslaugų prieinamumą, numatyti sklaidos visuomenei priemonės dėl paslaugų, kurias galima gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą (1-asis audito rezultatas).

Ministerijai raštu teikėme pasiūlymus dėl konsulinių pareigūnų rotacijos proceso, skundų nagrinėjimo, krizių ir ekstremaliųjų situacijų koordinavimo valdymo.

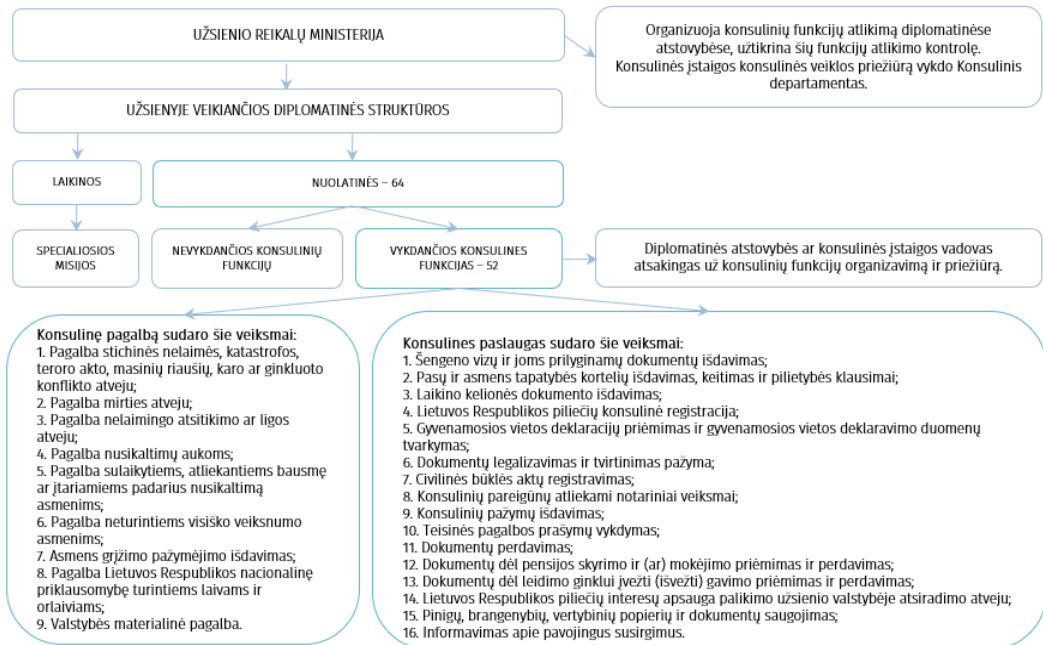
Rekomendacijų įgyvendinimo priemonės ir terminai, laukiamas audito poveikis ir pokyčių vertinimo rodikliai pateikti ataskaitos dalyje „Rekomendacijų įgyvendinimo planas“ ([40 psl.](#)). Aktuali informacija apie rekomendacijų įgyvendinimo būklę, rezultatus ir įvykusius pokyčius skelbiama atvirose duomenyse Valstybės kontrolės interneto svetainėje <https://www.valstybeskontrole.lt/LT/AtviriDuomenys>.

JŪŽANGA

Užsienio reikalų ministerija vadovauja Lietuvos Respublikos diplomatinėms atstovybėms ir konsulinėms įstaigoms. Ji organizuoja konsulinėms funkcijoms vykdymą Lietuvos Respublikos diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose, užtikrina šių funkcijų vykdymo kontrolę; formuoja ir įgyvendina Lietuvos diplomatinio personalo politiką, teisės aktų nustatyta tvarka vykdo kandidatų į diplomatinę tarnybą atranką, rūpinasi diplomatų kvalifikacijos tobulinimu.

2024 m. pabaigoje Lietuvai užsienyje atstovavo⁴ 64 diplomatinės atstovybės ir biurai: 44 ambasados, 11 konsulinėms įstaigoms, Lietuvos Respublikos ryšių su Palestina biuras ir 8 atstovybės prie tarptautinių organizacijų (1 pav.). Audito metu nagrinėjome, kaip konsulinės funkcijos vykdomos 52 diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose, kurios 2024 m. vykdė konsulinės veiksmus. Konsulinės funkcijos skirstomos į dvi dalis: konsulinę pagalbą ir konsulines paslaugas⁵ (1 pav.).

1 pav. Užsienyje veikiančių diplomatinėms struktūrų skaičius 2024 m. ir funkcijos



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal teisės aktus

Lietuvos Respublikos diplomatinėms atstovybėms tinklas audituojamu laikotarpiu plėtėsi – įsteigtos 3 ambasados (Korėjos Respublikoje⁶, Singapūro Respublikoje⁷, Šveicarijos Konfederacijoje⁸), generalinis konsulas Miunchene⁹ ir ambasados Kroatijoje Skopjės skyrius. Taip pat buvo likviduotas generalinis konsulas Sankt Peterburge¹⁰ (dėl 2022 m.

⁴ 2024-11-20 Užsienio reikalų ministerijos Strateginio valdymo ir analizės departamento pateiktais duomenimis.

⁵ Konsulinis statutas.

⁶ Vyriausybės 2021-06-07 nutarimu Nr. 413.

⁷ Vyriausybės 2021-10-27 nutarimu Nr. 887.

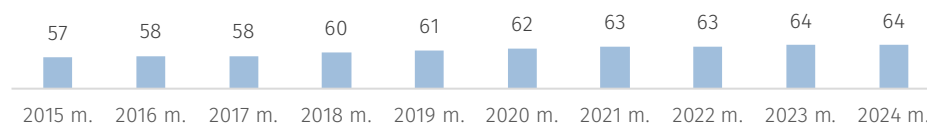
⁸ Vyriausybės 2023-07-12 nutarimu Nr. 546.

⁹ Vyriausybės 2023-07-31 nutarimu Nr. 633.

¹⁰ Vyriausybės 2022-05-18 nutarimu Nr. 511.

susiklosčiusios politinės situacijos) ir konsulas Ženevoje¹¹ (atidarius ambasadą). Per pastaruosius 10 metų diplomatinį atstovybių skaičius išaugo 12 proc. (2 pav.).

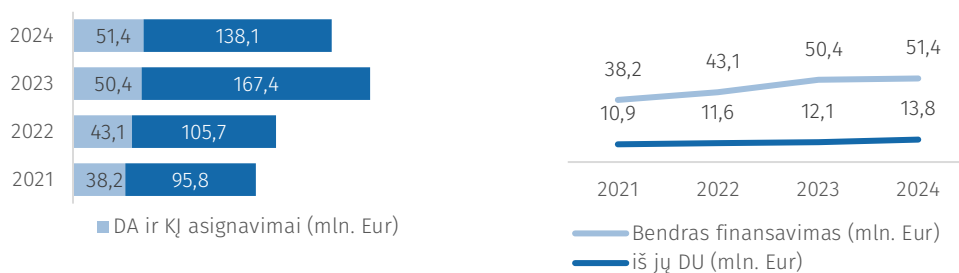
2 pav. Diplomatinį atstovybių skaičius 2015–2024 m.



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktą informaciją

2021–2024 m. 54¹² diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų asignavimų santykis, palyginti su bendrais URM asignavimais, reikšmingai nekito ir sudarė atitinkamai 37,2–40,8 proc., išskyrus 2023 m., kai URM bendri asignavimai buvo padidėję dėl NATO viršūnių susitikimo organizavimo, todėl įstaigų asignavimų santykis buvo mažesnis (30,1 proc.). Bendrai visų diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų asignavimai 2021–2024 m. ir darbo užmokestis didėjo (3 pav.).

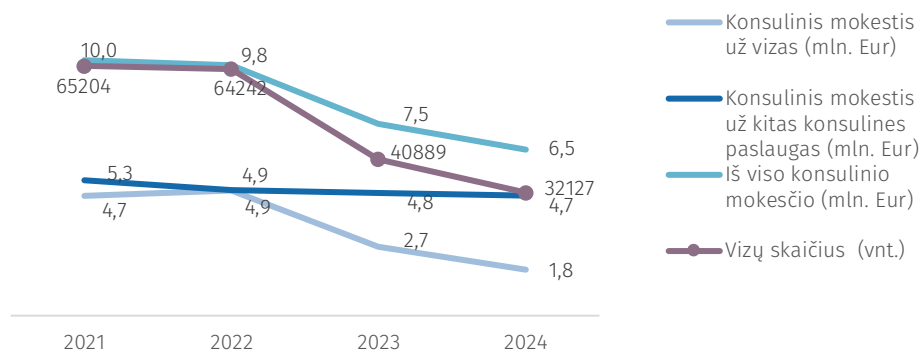
3 pav. 2021–2024 m. diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų asignavimų santykis su URM asignavimais, diplomatinį atstovybių (DA) ir konsulinių įstaigų (KĮ) finansavimas (mln. Eur).



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal teisės aktus ir Užsienio reikalų ministerijos duomenis

Įstaigų surenkamas konsulinis mokestis 2021–2024 m. laikotarpiu mažėjo dėl mažiau surenkamo konsulinio mokesčio už vizas (4 pav.).

4 pav. Diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų surenkamas konsulinis mokestis 2021–2024 m.



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

¹¹ Vyriausybės 2023-07-12 nutarimu Nr. 545.

¹² Įstaigos, kurios vykdo konsulines funkcijas ir kurioms 2024 m. buvo skirtas finansavimas.

AUDITO REZULTATAI

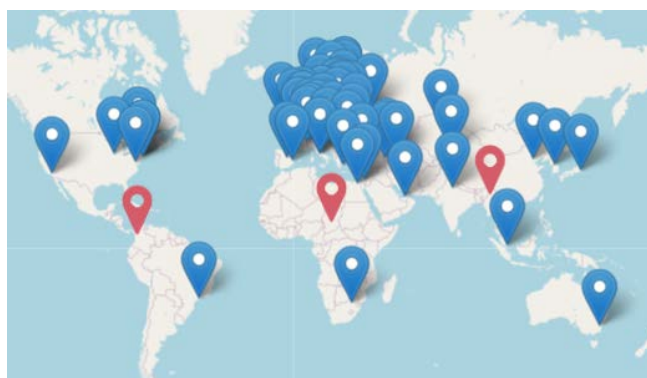
1. KONSULINIŲ FUNKCIJŲ ORGANIZAVIMAS, VYKDYMAS IR PRIEŽIŪRA

1.1. Tobulintinas Užsienio reikalų ministerijos vykdomas konsulinių funkcijų organizavimas

Planuojamas plėsti diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų tinklas, bendruomenės norėtų daugiau išvažiuojamųjų misijų

1. Vertinome, ar URM numatyti kriterijai, kuriais vadovaujantis steigiamos ir likviduojamos diplomatinės atstovybės, atstovybės prie tarptautinių organizacijų ir konsulinės įstaigos, ar visoms 2021–2024 m. įsteigtoms ir likviduotoms diplomatinėms atstovybėms ir konsulinėms įstaigoms atlikta steigimo ir likvidavimo tikslinė analizė. Taip pat analizavome išvažiuojamųjų konsulinių misijų planavimą ir vykdymą.
2. Esant finansinių galimybių, ministerija turi ilgesnio laikotarpio (2026–2030 m.) viziją steigti iki 3 naujų atstovybių Indijos ir Ramiojo vandenynų regione, Lotynų Amerikoje ir Afrikoje, kur atstovavimo Lietuvai šiuo metu nepakanka arba iš viso nėra (5 pav.). URM siūlymu, toks veiksmas numatytas XIX Vyriausybės programos nuostatų įgyvendinimo plane¹³. DA ir KĮ apklausos duomenimis, 27 proc. įstaigų, atliekančių konsulines funkcijas (14 iš 52), mano, kad šiuo metu DA ir KĮ skaičius yra optimalus. Įstaigos nurodė, kad labiausiai DA ir KĮ trūksta Pietų ir Centrinėje Amerikoje, Azijoje ir Afrikoje.

5 pav. Lietuvos Respublikos diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų pasiskirstymas pasaulyje ir vietos, kuriose jų trūksta ir planuojama įsteigti.



LR diplomatinės atstovybės, atstovybės prie tarptautinių organizacijų ir konsulinės įstaigos.

Vietos, kuriose įstaigų trūksta ir planuojama įsteigti.

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos informaciją

¹³ 2025-03-12 Nr. 151.

3. Iki 2024-08-19 galiojusiame Lietuvos Respublikos diplomatinų atstovybių, atstovybių prie tarptautinių organizacijų ir konsulinių įstaigų steigimo ir likvidavimo tvarkos apraše¹⁴ nebuvo numatyta atlikti DA ir KĮ steigimo tikslinės analizės, nenumatyti kriterijai dėl jų steigimo. Buvo numatytas pasiūlymų dėl atstovybių steigimo, teikiamų ministrui, svarstymas (7 priedas). Išnagrinėję 2021–2022 m. pasiūlymus dėl 7 atstovybių steigimo, pastebėjome, kad atliekant atskirų atstovybių analizę taikyta skirtinga praktika (pavyzdys).

7 atstovybių steigimo analizės ekonominio vertinimo skirtumų pavyzdžiai

- ✓ Šalies rinka vertinta 5 iš 7 atvejų, tačiau dalis vertinimų pateikiami skirtingais aspektais (prioritetinė Lietuvai rinka; didžiausia Afrikos rinka, šalies kaimyninių rinkų panaudojimas; auganti, liberalėjanti, atsiverianti rinka).
- ✓ Galimybės bendradarbiauti inovacijų ir mokslo srityse vertintos 2 iš 7 atvejų.
- ✓ Turizmo plėtros galimybės vertintos 1 iš 7 atvejų.
- ✓ Lietuvos verslo susidomėjimas šalimi vertintas 1 iš 7 atvejų.
- ✓ Galimybė gauti naudingųjų iškasenų vertinta 1 iš 7 atvejų.

4. Nuo 2024-08-19, patvirtinus naują aprašo redakciją¹⁵, DA ir KĮ steigimo ir likvidavimo procesai aprašyti detaliau (7 priedas), numatyta, kad naujos atstovybės steigiamos arba esamos likviduojamos įvertinus Vyriausybės programoje keliamus tikslus, Lietuvos politinius, ekonominius ir kultūrinius interesus, konsulinės veiklos, diasporos, finansinius, saugumo ir kitus atstovybės steigimo aspektus, tačiau išlieka rizika dėl skirtingo vertinimo.
5. Lietuvos Respublikos diplomatinės tarnybos įstatyme¹⁶ numatyta, kad diplomatinė atstovybė, konsulinė įstaiga ir specialioji misija finansuojamos iš Užsienio reikalų ministerijai skiriamų valstybės biudžeto asignavimų. Vertiname, ar ministerija, kaip asignavimų valdytoja, yra nustačiusi tvarką, kaip skaičiuoja reikalingą metinį asignavimų poreikį konsulines funkcijas atliekančių įstaigų išlaikymui, ar pagal tai asignavimai faktiškai yra skaičiuojami ir atitinkamai pagal tai skiriamas finansavimas.
6. Tvarka, kaip skaičiuojamas finansavimo poreikis konsulines funkcijas teikiančioms įstaigoms, nustatyta taisyklėse¹⁷. Nustatėme, kad finansavimo poreikis yra skaičiuojamas pagal tokią tvarką: DA ir KĮ pateikia kitų metų atstovybės išlaidų sąmatos projektą ir lėšų poreikio kitiems metams skaičiavimus pagal nustatytą formą kiekvienam išlaidų straipsniui, išskyrus poreikį darbo užmokesčiui, socialiniam draudimui, su darbu užsienyje susijusių išlaidų kompensacijoms – šias išlaidas skaičiuoja URM Finansų departamentas. URM įstaigų pateiktą finansavimo poreikį koreguoja atsižvelgusi į atstovybės ankstesnių metų sąmatos vykdymą, atstovybės sutartinius įsipareigojimus ir ministerijai skirtus asignavimus (finansines galimybes), todėl finansavimas skiriamas atsižvelgiant į šias URM korekcijas, o ne į įstaigų pateiktą poreikį.
7. Palyginę konsulines funkcijas vykdančių įstaigų pateiktą finansavimo poreikį ir URM apskaičiuotą finansavimo poreikį, nustatėme, kad 2024 m. 47 iš 54 (arba 87 proc.) įstaigų buvo skirta mažiau asignavimų, nei jų pateiktas poreikis (6 pav., 6 priedas).

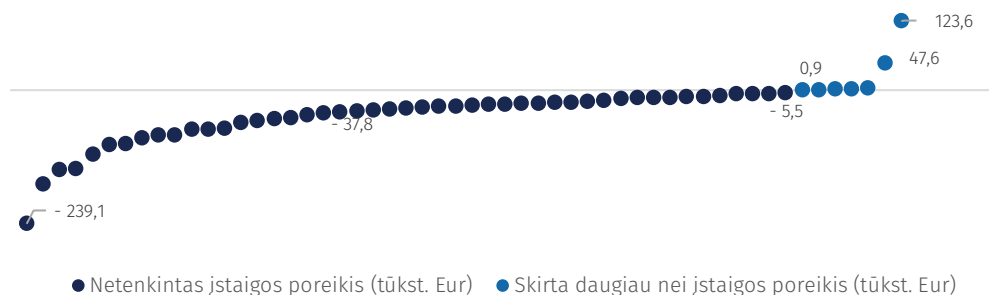
¹⁴ Patvirtinta užsienio reikalų ministro 2004-07-07 įsakymu Nr. V-92.

¹⁵ Patvirtinta užsienio reikalų ministro 2024-08-19 įsakymu Nr. V-265.

¹⁶ 16 str. 1 d.

¹⁷ Užsienio reikalų ministro 2005-01-18 įsakymu Nr. V-5 patvirtintos Lietuvos Respublikos diplomatinų atstovybių, konsulinių įstaigų, atstovybių prie tarptautinių organizacijų ir specialiųjų misijų išlaidų sąmatos sudarymo, vykdymo ir finansų apskaitos taisyklės.

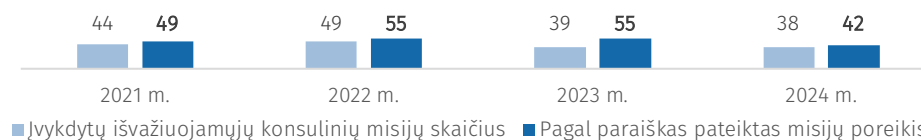
6 pav. Diplomatinė atstovybių ir konsulių įstaigų 2024 m. pateikto finansavimo poreikio ir Užsienio reikalų ministerijos apskaičiuoto finansavimo poreikio skirtumas (tūkst. Eur)



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

8. URM nurodė, kad įstaigų pateiktas poreikis tikslinamas kiekvieną atvejį nagrinėjant individualiai, sprendimai priimami atsižvelgiant į bendrą ministerijos biudžetą, bet tokie sprendimai nėra įforminami. URM, koreguodama įstaigų pateiktą finansavimo poreikį, mažina šias išlaidas: reprezentacines, ryšių, transporto išlaikymo, komandiruočių, kelionių atostogų metu, informacinių technologijų prekių ir paslaugų įsigijimo, kompensacijos apsirūpinant gyvenamosiomis patalpomis, komunalinių paslaugų ir kt. prekių ir paslaugų įsigijimo.
9. Atsižvelgiant į finansines galimybes, ne visais atvejais tenkinamas ir misijų poreikis. Konsulinės misijos rengiamos, kai yra didelis poreikis konsulinės funkcijas atlikti ne DA ir KĮ patalpose¹⁸. Vertinome, ar yra nustatyti išvažiuojamųjų konsulių misijų kriterijai, kuriais vadovaujantis nustatomas poreikis ir planuojamos misijos. Pagal aprašą¹⁹, misijų poreikis nustatomas vadovaujantis atstovybių pateiktomis paraiškomis ir kitais atstovybės ar Konsulinio departamento turimais duomenimis, kurie nėra detalizuoti apraše.
10. Audituojamu laikotarpiu išvažiuojamosios konsulinės misijos vykdytos pagal 2021–2024 m. patvirtintus metinius konsulių misijų planus, pasikeitus aplinkybėms, planai buvo tikslinami. 2021–2024 m. paraiškose pateiktas misijų poreikis buvo didesnis (10–29 proc.) už įvykdytų misijų skaičių (7 pav.).

7 pav. Įvykdytų išvažiuojamųjų misijų skaičius 2021–2024 m.



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

11. Pasaulio lietuvių bendruomenės atstovai, 2 iš 3 audito metu aplankyti lietuvių bendruomenių nariai, taip pat 1 iš 3 aplankyti konsulinės paslaugas teikiančių įstaigų nurodė, kad nepatenkinamas konsulių misijų poreikis. Valstybės kontrolės vykdytos DA ir KĮ apklausos duomenimis, 12 proc. (6 iš 52) DA ir KĮ mano, kad šiuo metu išvažiuojamųjų misijų skaičiaus nepakanka arba pakanka iš dalies, 14 proc. (7 iš 52) nurodė, kad sudarant

¹⁸ Išvažiuojamųjų konsulių misijų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašas, 3 ir 4 p.

¹⁹ Užsienio reikalų ministro 2009-07-21 įsakymu Nr. V-130 (2022-05-14 redakcija) patvirtintas Išvažiuojamųjų konsulių misijų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašas, 9 p.

metinį konsulinių misijų planą įtraukiami ne visi pasiūlymai. 8 proc. (4 iš 52) DA ir KĮ nežino priežasčių, kodėl jų pasiūlytos išvažiuojamosios misijos nebuvo įtrauktos į planą (pavyzdys). URM aiškinimu, šių misijų skaičių riboja turimi žmogiškieji ir finansiniai ištekliai.

Diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų pastabos konsulinių misijų planavimo procesui

- ✓ Kasmet teikiame pasiūlymus dėl misijų poreikio ir išsamius argumentus, tačiau negauname grįžtamojo ryšio. Metinio plano sprendimai kartais nustebina (pvz., sprendimas sujungti misijas skirtingose šalyse), tačiau į mūsų papildomus argumentus ir (ar) skaičavimus koreguoti planą į efektyvesnį neatsižvelgiama.
- ✓ Nors pildydami paraišką įvardijame poreikio konsulinei išvažiuojamajai misijai priežastis, Konsulinis departamentas nenurodo, kodėl skyrė mažiau konsulinių išvažiuojamųjų misijų, nei buvome prašę paraiškoje.

12. Misijų metu surenkama iki 12 kartų daugiau konsulinio mokesčio, nei patiriama konsulinės misijos išlaidų²⁰ (1 lentelė).

1 lentelė. Konsulinių misijų išlaidų ir jų metu surinkto konsulinio mokesčio palyginimas (vnt.).

Konsulinė misija	Konsulinės misijos išlaidos	Surinkta konsulinio mokesčio
A	1 642	20 726
B	2 984	25 906
C	2 193	2 728
D	2 097	10 481

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Lietuvos Respublikos ambasados Jungtinėje Karalystėje duomenis

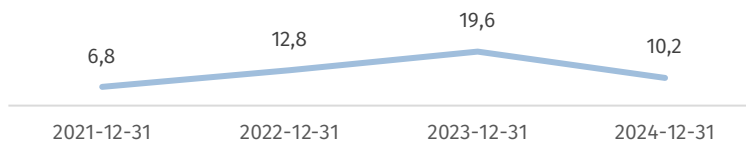
13. Siekiant užtikrinti konsulinių paslaugų geresnį prieinamumą ir aiškumą, pagal kokius duomenis nustatoma, kurios misijos bus įtrauktos į metinį konsulinių misijų planą, svarbu patvirtinti kriterijus.

Mažėja konsulinės funkcijas vykdančių darbuotojų, daugėja konsulinių veiksmų

14. Vertiname, ar URM Konsuliniame departamente neužimtų pareigybių dalis audituojamu laikotarpiu neviršijo 10 proc.; URM diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose neužimtų pareigybių dalis audituojamu laikotarpiu neviršijo 10 proc.; ar visų DA ir KĮ visiems administracines funkcijas atliekantiems konsuliniais pareigūnams šios funkcijos yra numatytos pareigybių aprašymuose.
15. URM Konsuliniame departamente neužimtų pareigybių procentinė dalis per pastaruosius 3 metus svyravo tarp 6,8 proc. (2021 m.) ir 19,6 proc. (2023 m.) ir 2024-12-31 buvo lygi 10,2 proc. (8 pav.). Dviejuose iš penkių Konsulinio departamento skyriuose (Šengeno bei Konsulinės teisės ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo) neužimtos pareigybės viršijo 10 proc. visą audituojamą laikotarpį ir svyravo tarp 14,3 ir 40,0 proc. URM nurodė, kad laisvų pareigybių susidaro dėl nuolat vykstančios rotacijos.

²⁰ Konsulinės misijos išlaidos yra darbuotojų, vykstančių į konsulinę misiją, komandiruotės išlaidos ir kitos faktinės išlaidos: dienpinigiai, transporto išlaidos, gyvenamojo ploto nuomos išlaidos, patalpų konsulinei misijai nuomos išlaidos (tais atvejais, kai patalpų negali suteikti bendruomenė).

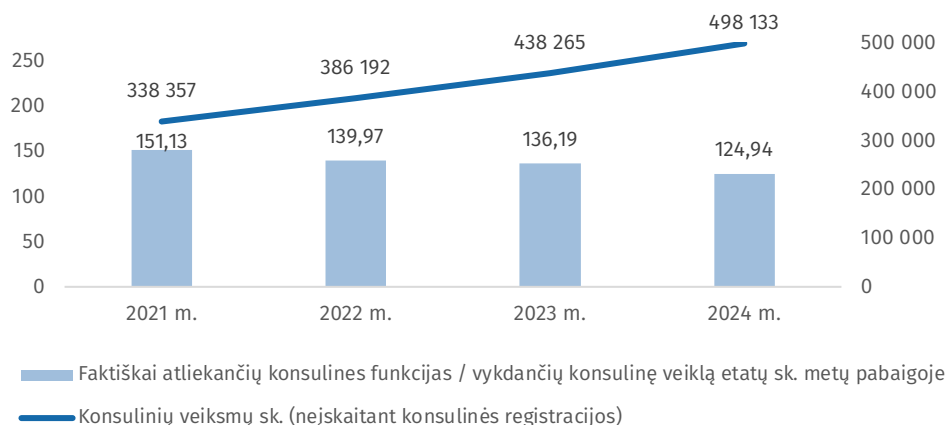
8 pav. Neužimtų pareigybių procentinė dalis Užsienio reikalų ministerijos Konsuliniame departamente 2021–2024 m.



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

16. Patvirtintų pareigybių skaičius visose DA ir KĮ analizuojamu laikotarpiu nuosekliai augo nuo 581,25 (2021-12-31) iki 614,75 etato (2024-12-31) arba 5,7 proc. Užimtų pareigybių skaičius audituojamu laikotarpiu sumažėjo 0,5 etato nuo 559,75 iki 559,25. Neužimtų pareigybių dalis visose DA ir KĮ visą audituojamą laikotarpį buvo mažesnė nei 10 proc., tačiau nuosekliai augo nuo 3,7 iki 9,0 proc.
17. 18 iš 52 DA ir KĮ, vykdančių konsulinės funkcijas, 2024-12-31 buvo neužimtų pareigybių. 15 jų neužimtos pareigybės viršijo 10 proc.: 6 sudarė tarp 10 ir 15 proc., 3 – tarp 15 ir 20 proc., 5 – tarp 20 ir 30 proc., 1 įstaigoje (Generaliniame konsulate Miunchene, kuris įsteigtas 2023 m.) neužimtos pareigybės sudarė 50 proc. Neužimtos pareigybės, ministerijos teigimu, DA ir KĮ susidarė dėl įvairių priežasčių: geopolitinės situacijos (Rusijos Federacijoje, Baltarusijos Respublikoje, Ukrainoje), nėra kandidatų į neužimtas pareigas (Generaliniame konsulate Miunchene, ambasadose Rumunijoje ir Nyderlandų Karalystėje), kitur šiuo metu dar vykdomos atrankos.
18. Konsulinių veiksmų apimtys audituojamu laikotarpiu padidėjo 47 proc. (9 pav.), o atstovybėse dirbančių konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, faktiškai atliekančių konsulinės funkcijas ir (ar) vykdančių konsulinę veiklą, etatų skaičius sumažėjo 17,3 proc.

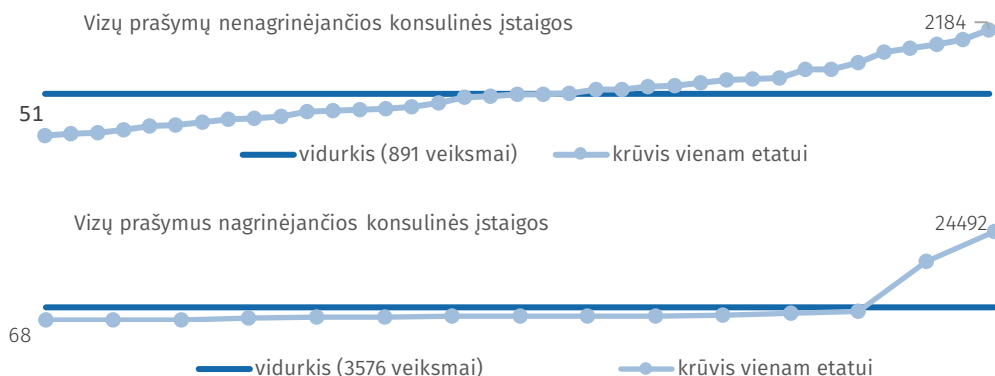
9 pav. 2021–2024 m. diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose faktiškai atliekančių konsulinės funkcijas ir (ar) vykdančių konsulinę veiklą etatų skaičius ir atliktų konsulinių veiksmų skaičius



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

19. Darbo krūvis atstovybėse ir konsulinėse įstaigose pagal konsulinių veiksmų skaičių, tenkantį konsuliniam etatui, labai skiriasi. Vizų prašymų nenagrinėjančiose konsulinėse įstaigose 2024 m. šis krūvis svyravo tarp 51 ir 2 184 veiksmų etatui, vizų prašymus nagrinėjančiose įstaigose skirtumai 2024 m. buvo dar didesni: svyravo tarp 68 ir 24 492 konsulinių veiksmų, tenkančių konsuliniam etatui (10 pav.).

10 pav. Konsulinių veiksmų skaičius (išskyrus konsulinę registraciją), tenkantis konsuliniam etatui vizų prašymus nenagrinėjančiose ir vizų prašymų nagrinėjančiose konsulinėse įstaigose 2024 m.



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

20. Diplomatinė atstovybių ir konsulių įstaigų apklausos duomenimis, 87 proc. (45 iš 52) jose konsulinės funkcijas atliekantys darbuotojai atlieka ir kitas administracines funkcijas. 24 proc. (11 iš 45) jų nurodė, kad funkcijos ne visais atvejais yra numatytos darbuotojų pareigybių aprašymuose. Jos nenumatytos konsulinės funkcijos atliekančių ir (ar) vykdančių veiklą, susijusią su konsulių funkcijų atlikimu, 11 konsulių pareigūnų, 5 pavaduojančių konsulių pareigūnų, 1 vadovo, 3 valstybės tarnautojų ir 13 darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, pareigybių aprašymuose. Konsulių pareigūnų ir konsulių darbuotojų apklausos duomenimis, 68 proc. (75 iš 124) jų be konsulių funkcijų atlieka ir kitas administracines funkcijas. Daugiau nei pusė, t. y. 67 proc. jų (50 iš 75) pažymėjo, kad atlieka darbo su bendruomene funkciją, 53 proc. (40 iš 75) – kultūrinių renginių organizavimą, 51 proc. (38 iš 75) – interneto svetainės administravimą ir kt. (8 priedas). 1 iš 3 audito metu aplankytų konsulinės funkcijas atliekančių įstaigų interviu nurodė, kad konsulinis pareigūnas vykdo ir diplomatinio pašto administravimą, ir viešųjų pirkimų funkcijas.
21. URM neturi susistemintos informacijos, kokios kitos funkcijos, tiesiogiai nepriskirtos DA ir KĮ įsteigtoms pareigybėms, atliekamos kiekvienoje atstovybėje, nežino, kad dalis funkcijų pagal pareigybių aprašymus niekam nepriskirtos. Pasiteiravus, ar ministerija yra identifikavusi DA ir (ar) KĮ vykdomas funkcijas, kurios nėra įtrauktos į pareigybių aprašymus, nurodė²¹, kad, jei darbuotojų pareigybių aprašymuose nurodytos funkcijos nesutampa su realiai vykdomomis jų veiklomis, už tai atsakingi atstovybių vadovai. URM konsulinės veiklos auditu metu²² teikti pastebėjimai, kad ne visais atvejais šias funkcijas vykdančių darbuotojų atliekamos administracinės funkcijos yra numatytos pareigybės aprašyme.
22. URM pateiktais duomenimis, 2024-12-31 DA ir KĮ dirbo 73 konsuliniai pareigūnai, kurių visų faktiškai 2024 m. konsuliniam darbui skiriamų etatų dalys buvo lygios 56,6 etato. Pusė (37 iš 75) kitas administracines funkcijas atliekančių konsulių pareigūnų ir konsulių darbuotojų apklausoje nurodė, kad šių funkcijų atlikimas sumažina konsulinėms funkcijoms atlikti skirtą laiką, dėl papildomo krūvio daliai jų tenka dirbti po darbo valandų, pasitaiko atvejų, kai konsuliniai pareigūnai konsulinio priėmimo metu privalo vykdyti kitas funkcijas, turi keisti priėmimų laiką.

²¹ 2025-02-20 Užsienio reikalų ministerijos pateikti duomenys.

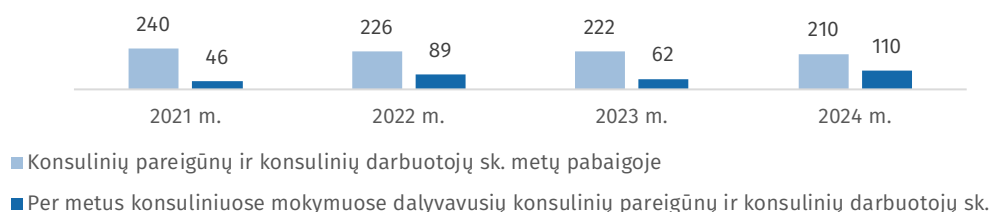
²² 2022-12-22 vidaus audito ataskaita Nr. VA1-12.

23. Inventorizavus konsulinių darbuotojų faktiškai vykdomas papildomas funkcijas, URM turėtų susisteminti informaciją sprendimams priimti dėl nuolat vykdomų administracinių funkcijų nurodymo darbuotojų pareigybių aprašymuose.

Diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų darbuotojams trūksta reguliarių konsulinių mokymų

24. Vertinome, ar URM darbuotojai organizuoja konsulinius mokymus pagal aprašo²³ reikalavimus. Nustatėme, kad 2021–2024 m. buvo organizuota 11 konsulinių mokymų konsuliniais pareigūnams ir konsuliniais darbuotojams. Konsuliniai mokymai 2024 m. buvo organizuoti vizų tarnybų raštvedžiams ir sekretoriams, atliekantiems technines funkcijas, susijusias su prašymų išduoti Šengeno vizas priėmimu, o likusiems darbuotojams (raštvedžiams ir sekretoriams) nebuvo. 2022 m. buvo organizuoti regioniniai mokymai, skirti 5 įstaigų konsuliniais pareigūnams ir konsuliniais darbuotojams. 2021 ir 2023 m. mokymų konsuliniais darbuotojams nebuvo organizuota.
25. Ne visi konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai, atliekantys konsulines funkcijas ir (ar) vykdančys veiklą, susijusią su šių funkcijų atlikimu, kasmet dalyvavo konsulinuose mokymuose: 2021 m. – apie 19 proc. (46 iš 240), 2023 m. – 28 proc. (62 iš 222) (11 pav.). Apklausoje duomenimis, mažiau nei prieš metus šiuose mokymuose dalyvavo 58 proc. (72 iš 124) konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, daugiau kaip prieš 3 metus – 17 proc. (21 iš 124).

11 pav. Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų skaičius ir konsulinių mokymų dalyvių skaičius



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

26. DA ir KĮ darbuotojai išsakė pastabų dėl mokymų proceso: trūksta mokymų raštvedžiams ir sekretoriams; dėl laiko skirtumo DA ir (ar) KĮ darbuotojai ne visada gali prisijungti į nuotolinius mokymus; kai keičiasi teisės aktai, Konsulinis departamentas turėtų plačiau paaiškinti, kas keitėsi, į ką atkreipti dėmesį. 42 proc. (52 iš 124) apklausoje dalyvavusių konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų bei 27 proc. (14 iš 52) apklaustų konsulines paslaugas ir (ar) konsulinę pagalbą teikiančių įstaigų nurodė, kad konsulinių mokymų darbuotojams nepakanka arba pakanka iš dalies. Apklausoje dalyvavę konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai nurodė trūkumus (pavyzdys).

Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų pateiktų atsakymų dėl mokymų trūkumo pavyzdžiai

- ✓ Norėtųsi mokymų arba konkrečių instrukcijų, kaip dirbti pasikeitus teisės aktams, kurie reglamentuoja konsulinių funkcijų atlikimą: kas konkrečiai keitėsi ir kaip reikėtų tuos pakeitimus taikyti tiesioginėje veikloje.
- ✓ Trūksta praktinių mokymų darbuotojams, neturintiems konsulinio darbo patirties.
- ✓ Konsulinių mokymų reikėtų pavaduojantiems konsuliniais pareigūnams.

²³ Konsulinių mokymų organizavimo ir gebėjimų atlikti visas arba dalį konsulinių funkcijų ar vykdyti veiklą, susijusią su konsulinių funkcijų atlikimu, tikrinimo tvarkos aprašas, patvirtintas užsienio reikalų ministro 2007-01-10 įsakymu Nr. V-4 (2019-05-02 įsakymo Nr. V-126 redakcija), 10, 12, 13 ir 40 p.

- ✓ Norėtųsi mokymų, pradedant dirbti su naujomis sistemomis, pvz., asmens dokumentų išdavimas per MIGRIS, bendradarbiaujant su išorės paslaugų teikėju (IPT), taip pat bendravimo su klientais ir konfliktų valdymo mokymų ambasados darbuotojams patogiu metu.
- ✓ Reikėtų skirti daugiau dėmesio pagal darbo sutartis dirbančio personalo mokymams. Šie darbuotojai paprastai nėra kviečiami į konsulinių pareigūnų mokymus.

27. Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, svarbu, kad konsuliniai mokymai būtų nuolat atnaujinami ir pritaikomi prie besikeičiančių teisės aktų ir darbuotojų poreikių. Mokymai turi būti skirti ne tik konsuliniais pareigūnams, bet ir kitiems darbuotojams, įskaitant raštvedžius, sekretorius, taip pat pavaduojantiems konsuliniais pareigūnams. Be to, būtina užtikrinti, kad visi darbuotojai turėtų galimybę reguliariai dalyvauti mokymuose, įskaitant nuotolinius mokymus, kurie būtų prieinami visiems, nepaisant laiko skirtumų.

1.2. Tobulintinas konsulinių funkcijų vykdymas diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose

Ne visų konsulinių funkcijų, kurioms privaloma registruotis iš anksto, registracija vykdoma KONSREG sistemoje

28. Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos apraše numatyta, kad asmenys, kurie kreipiasi į konsulinę įstaigą dėl konsulinės pagalbos ir kitų konsulinių paslaugų²⁴ atlikimo bendrąja tvarka, privalo iš anksto užsiregistruoti konsulinės įstaigos elektroninėje registravimo sistemoje KONSREG. Kreipiantis dėl skubios konsulinės pagalbos ir laikino kelionės dokumento išdavimo, iš anksto užsiregistruoti neprivaloma. Nuo 2021 m. naudojama KONSREG padeda klientams tinkamai planuoti savo laiką, o DA ir KĮ – optimaliai teikti konsulines paslaugas ir efektyviau išnaudoti šioms paslaugoms skirtą laiką²⁵.
29. Vertinome galimybę užsiregistruoti KONSREG 13 konsulinių funkcijų (12 paslaugų ir 1 pagalba)²⁶, kurių registravimas numatytas²⁷. Nustatėme, kad 26 pasirinktos DA ir KĮ ne visų analizuotų konsulinių funkcijų registraciją vykdo KONSREG²⁸ (13 pav.).

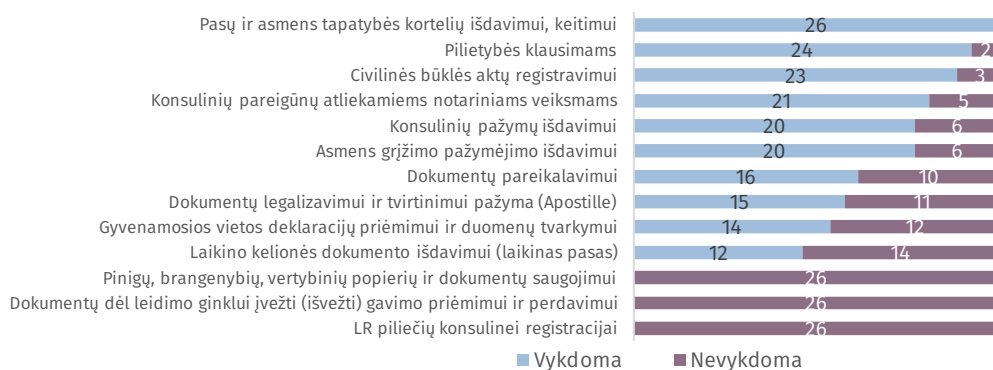
²⁴ Išskyrus Šengeno vizų ir joms prilyginamų dokumentų išdavimą ir informavimą apie pavojingus susirgimus.

²⁵ Registruotis konsulinių paslaugų gavimui Lietuvos diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose užsienyje nuo šiol bus patogiau | Užsienio reikalų ministerija.

²⁶ Išskyrus 3 (1. teisinės pagalbos prašymų vykdymui piliečiai nesikreipia, nes prašymus perduoda institucijos, 2. dokumentų dėl pensijos skyrimo ir (ar) mokėjimo priėmimui ir perdavimui paslaugą apie asmens gyvumą ir buvimą galima atlikti nuotoliniu būdu, 3. Lietuvos Respublikos piliečių interesų apsaugai palikimo užsienio valstybėje atsiradimo atveju paslauga neaktuali, nes nėra atvejų, kad būtų kreiptasi dėl šios funkcijos; šiuo klausimu dirba advokatai).

²⁷ Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, 22 p.

²⁸ Nustatėme, kad ambasada Izraelio Valstybėje pateikia mažiausią (2 iš 13) registracijos KONSREG konsulinėms funkcijoms pasirinkimą, o kitų funkcijų registravimą vykdo ne sistemoje, bet susisiekusi su asmenimis ar kitais būdais.

12 pav. Atsirinktų 26 įstaigų (vnt.) KONSREG vykdoma konsulinė funkcijų registracija

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal KONSREG sistemos duomenis

30. Atrinktose 26 DA ir KĮ vertinome galimybę užsiregistruoti konsulinei paslaugai per KONSREG. Nustatėme, kad 17 iš 26 įstaigų artimiausias galimas laikas užsiregistruoti²⁹ konsulinėms funkcijoms buvo ne ilgiau nei po savaitės, likusiose 9 reikėjo laukti ilgiau (14 pav.), o tai apriboja galimybę laiku gauti asmeniui svarbias paslaugas.

13 pav. 26 įstaigų pasiskirstymas pagal laukimo laiką užsiregistruoti vizitui (vnt.)

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal KONSREG sistemos duomenis

31. Vertinome įstaigų taikomą praktiką KONSREG sistemoje sudarant galimybę asmenims registruotis vizitui kartu su šeima, taip pat nustatant vizitų trukmes skirtingoms konsulinėms funkcijoms. Nustatėme šiuos tobulintinus asmenų priėmimo ir aptarnavimo laiko organizavimo aspektus (4 priedas):

- ✓ 17 iš 26 įstaigų KONSREG sistemoje nesudaryta galimybė asmeniui registruotis vizitui kartu su šeima (pasirinkimas „Atvyksiu su šeima“). 3 iš 17 įstaigų, kuriose šios galimybės nebuvo, audito metu ją numatė. Nenumatyta galimybė registruotis kartu su šeimos nariais gali sukelti nepatogumų (pavyzdys).

Atvejai, kai nenumatyta galimybė registruotis kartu su šeimos nariais gali sukelti nepatogumų

- ✓ Lietuvos Respublikos ambasadoje Jungtinėje Karalystėje stebėtas atvejis, kai asmuo buvo užregistravęs save ir kitą šeimos narį skirtingu metu su 15 min. pertrauka ir tik esant galimybei paslauga buvo suteikta nelaukiant savo laiko.
- ✓ Skambučių centro telefoninio pokalbio metu asmuo teiravosi, kaip užregistruoti du vaikus asmens dokumento užsakymui. Buvo patarta vieną vaiką registruoti pasirenkant „Atvyksiu pats“, kitą – „Atstovauju kitam asmeniui“.

- ✓ Įstaigos taiko skirtingą praktiką, sistemoje KONSREG atidarydamos galimus užsiregistruoti laikus: 7 iš 26 įstaigų nėra galimybės užsiregistruoti vizitui vėliau nei vieno mėnesio laikotarpiu, todėl nėra galimybės iš anksto susiplanuoti kelionės į atstovybę.
- ✓ Valstybės kontrolės atlikta įstaigų apklausa parodė, kad 29 iš 52 yra nustačiusios vienodą vizito trukmę visoms teikiamoms konsulinėms funkcijoms (konsulinėms

²⁹ 2025-03-05 duomenimis.

paslaugoms ir konsulinei pagalbai) – nuo 15 iki 60 min., daugiausia įstaigų (15 iš 29) skiria 30 min. (15 pav.), o 23 iš 52 įstaigų vizito trukmė skirtingoms konsulinėms funkcijoms skiriasi nuo 5 iki 60 min.

14 pav. 29 įstaigų, kurios, registruojantis skirtingoms konsulinėms funkcijoms, skiria vienodą vizito trukmę, pasiskirstymas pagal vizitui skiriamą laiką (min.).



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal įstaigų apklausos duomenis

- ✓ Nustatėme reikšmingų vizitų trukmės skirtumų tarp įstaigų ir tai pačiai paslaugai. Pavyzdžiui, pagal KONSREG sistemos duomenis, paslaugai „Paso ar ATK išdavimas / keitimas“ 26 konsulinės įstaigos taiko skirtingą vizito trukmę nuo 15 iki 60 min³⁰. URM vidaus audito ataskaitose taip pat yra teikti pastebėjimai³¹ dėl vizitų trukmės skirtingoms konsulinėms funkcijoms diferencijavimo ir vizitų trukmės trumpinimo.
 - ✓ Sistemoje KONSREG DA ir KĮ taiko skirtingą praktiką konsulinių funkcijų aprašymui, kai skiriasi aprašymo apimtis: vienos DA ir KĮ aprašo koncentruotai, kitos pateikia daug informacijos, kuri gali apsunkinti paiešką, galimybę rasti aktualią informaciją arba klaidinti klientą (12 priedas), ir skirtingą registravimo variantų pasirinkimą tai pačiai paslaugai.
32. Po aptarnavimo įstaigoje asmenys gali palikti savo vertinimus KONSREG sistemoje. Peržiūrėję juos nustatėme, kad yra ir neigiamų: pasigendama aptarnaujančio personalo mandagumo ir pagarbos, į klausimus atsakoma nemandagiai ir nenoriai, sudėtinga registracija vizitui, sunku prisiskambinti į DA ir (ar) KĮ.
33. Siekdama užtikrinti asmenims galimybę registruotis konsulinėms funkcijoms sistemoje KONSREG, URM turi vykdyti reguliarią DA ir KĮ sistemos priežiūrą, kurios metu būtų vykdoma įstaigų registracijos analizė ir atitiktis teisės aktų reikalavimams. URM ir įstaigos turėtų skirti dėmesio įstaigų taikomos skirtingos asmenų priėmimo ir aptarnavimo laiko organizavimo praktikos analizei ir tobulinimui. Tai padėtų didinti konsulinių paslaugų prieinamumą – optimaliai teikti šias paslaugas ir efektyviau išnaudoti joms skirtą laiką.

Diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų patalpos atitinka ne visus reikalavimus

34. Konsulinių įstaigų patalpos turi atitikti joms nustatytus reikalavimus.³² Vertinome 26 iš 52 atsirinktų DA ir KĮ patalpų atitiktį reikalavimams: 16 DA ir KĮ, kurios nevykdo konsulinių funkcijų, susijusių su prašymų gauti Šengeno vizas ir (arba) supaprastinto tranzito dokumentus

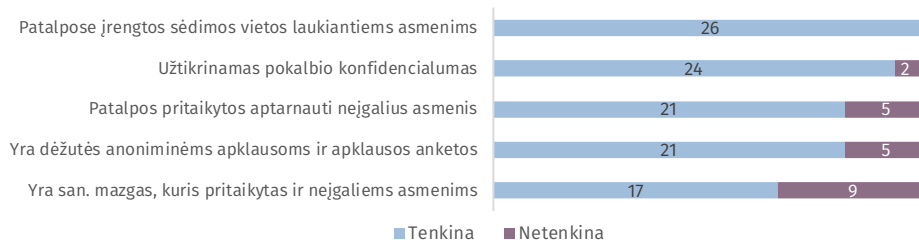
³⁰ Palyginimui: Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos IS MIGRIS rezervuojant vizito laiką paso ar ATK užsakymui, vizitui numatyta 15 min.

³¹ Pavyzdžiui, teikta rekomendacija „Gyvenamosios vietos deklaravimo funkcijai atlikti KONSREG sistemoje nustatyti trumpesnį lankytojų aptarnavimo laiką“ (šiuo metu 30 min.).

³² Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymu Nr. V-263 patvirtintas Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo 2 priedas ir Europos Sąjungos Tarybos generalinio sekretoriato 2003-03-16 patvirtintos „Rekomendacijų dėl tinkamo Šengeno *acquis* ir geriausios praktikos pavyzdžių taikymo katalogo“ trečiojo tomo „Vizų išdavimas“ III skyriuje „Saugumas“ išdėstytos rekomendacijos pastatui.

nagrinėjimu, ir 10 DA ir KJ, kurios vykdo. 10 iš 26 (4 priedas), kurios nevykdo³³ konsulinių funkcijų, susijusių su prašymų gauti Šengeno vizas ir supaprastinto tranzito dokumentus nagrinėjimu, patalpos tenkino reikalavimus (16 pav.).

15 pav. 26 diplomatinė atstovybių ir konsulinių įstaigų dalis (vnt.), tenkinanti ir netenkinanti patalpų reikalavimų, numatytų Konsulinių paslaugų teikimo standarte

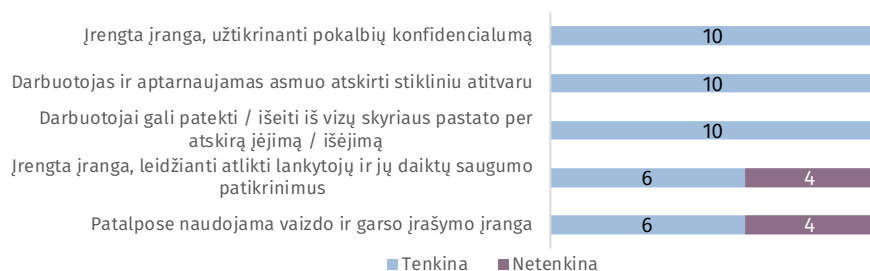


Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

Dalis (2 iš 5) DA ir KJ, kurių aptarnavimo vieta nepritaikyta neįgaliams asmenims priimti, ketina arba norėtų įsigyti mobilių ir (ar) kilnojamų rampų. Lietuvos Respublikos ambasada Nyderlandų Karalystėje audito metu įsigijo mobilių ir (ar) kilnojamų rampų prie durų slenksčių, kad judėjimo negalią turintys asmenys galėtų patekti į ambasados patalpas.

35. 3 iš 5 reikalavimų patalpoms, kuriose vykdomos konsulinės funkcijos, susijusios su vizų išdavimu ir (arba) supaprastinto tranzito dokumentais, tenkino³⁴ visos (10) DA ir KJ (17 pav.). Įstaigų teigimu, įrangos, leidžiančios atlikti lankytojų ir jų daiktų saugumo patikrinimus, nėra dėl URM finansinių galimybių, nes nėra poreikio arba todėl, kad prašymus gauti Šengeno vizas priima per išorės paslaugų teikėją ir tik ES piliečių šeimų narių prašymai priimami atstovybėje.

16 pav. 10 diplomatinė atstovybių ir konsulinių įstaigų, kurios vykdo konsulines funkcijas, susijusias su prašymų gauti Šengeno vizas ir supaprastinto tranzito dokumentus nagrinėjimu, (ne)tenkinančių patalpų reikalavimus (vnt.).



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

Nepakankamai užtikrinant patalpų atitiktį reikalavimams, ribojamas savarankiškas lankytojų, turinčių judėjimo negalią, patekimas ir laisvas judėjimas DA ir KJ patalpose.

³³ 2025-02-28 duomenimis.

³⁴ 2025-02-28 duomenimis.

Tobulintinas asmenų aptarnavimas diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose

36. Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos apraše³⁵ numatyta, kad asmenų priėmimo ir konsultavimo telefonu dėl konsulinių funkcijų atlikimo laikas nustatomas konsulinės įstaigos vadovo sprendimu. Vertinome, ar visose 26 atsirinktose DA ir KĮ tai nustatyta: 25 iš 26 toks laikas patvirtintas konsulinės įstaigos vadovo sprendimu³⁶.
37. DA ir KĮ darbuotojai turi laikytis asmenų aptarnavimo taisyklių.³⁷ Vertinome tris asmenų aptarnavimo būdus (2 lentelė, 4 priedas, [57 psl.](#)).

2 lentelė. Asmenų aptarnavimo taisyklių laikymasis įstaigose

Aptarnavimo būdas	Valstybės kontrolės vertinimas
Asmenų aptarnavimas telefonu;	Vertinant asmenų aptarnavimo telefonu kokybę nustatyta, kad 4 DA ir KĮ klientus aptarnauja skambučių centras ³⁸ . Išklause atsirinktų URM, 2 iš 4 DA ir KĮ klientų aptarnavimo telefonu įrašus nustatėme, kad 6 iš 38 atvejų konsultantai tinkamai aptarnavo klientus, 14 – netiksliai, neišsamiai, nestruktūruotai, 4 – pateikė klaidinančią informaciją. Asmenis aptarnaujant telefonu ne darbo laiku, taip pat poilsio ir švenčių dienomis, konsulinės įstaigos telefono atsakiklius turi būti pateikta numatyta informacija ³⁹ lietuvių ir anglų arba, esant galimybei, konsulinės įstaigos buvimo valstybės valstybine kalba (kalbomis). Nustatėme, kad iš 26 DA ir KĮ 11 telefono atsakiklių pateikta informacija netenkino nustatytų reikalavimų ⁴⁰ , 5 atsakiklio nėra arba jis 2025-01-26 nebuvo įjungtas.
Asmenų aptarnavimas elektroniniu paštu;	Vertinant asmenų aptarnavimo elektroniniu paštu kokybę nustatyta, kad 2 iš 3 DA ir KĮ, kurios vertintos patikros metu atvykus į įstaigas, asmenų aptarnavimas el. paštu iš dalies atitiko Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarto vadovą, iš 10 atvejų 5 atsakymas į paklausimą pateiktas vėliau nei kitos darbo dienos pabaigoje ⁴¹ nuo el. laiško gavimo ⁴² ; 1 – į paklausimą, parašytą ne lietuvių kalba, buvo atsakyta lietuvių kalba ⁴³ ; 5 – kreipimasis neatitiko taisyklių ⁴⁴ . Aptarnaujant asmenis el. paštu numatyta ⁴⁵ , kad, gavus paklausimą suteikti informaciją, kuri yra pateikta ministerijos ar KĮ interneto svetainėje, siunčiamas standartinis pranešimas ir pateikiama aktyvi nuoroda. Pateikus paklausimą el. paštu, 3 iš 26 DA ir KĮ atsakymo nepateikė, 2 – atsakymus pateikė vėliau nei kitos darbo dienos pabaigoje ⁴⁶ nuo el. laiško gavimo ⁴⁷ , 9 pateikė automatinį pranešimą (angl. <i>Auto Reply</i>), bet pateikiama skirtinga informacija ⁴⁸ .
Aptarnavimas bendraujant socialiniuose tinkluose.	URM svarbu, kad socialiniame tinkle konsulinės įstaigos būtų pasiekiamos, paskyroje klientai galėtų pateikti savo paklausimus ⁴⁹ . Nustatėme, kad 6 iš 26 DA ir KĮ nėra

³⁵ 5 p.

³⁶ 7 iš jų patvirtinti 2025 m., vėliausiai – Estijos (2025-02-06).

³⁷ Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymu Nr. V-263 patvirtintas Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, aprašo 2 priedas ir Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarto vadovas.

³⁸ 2024-03-08 skambučių centro paslaugos pagrindinė viešojo pirkimo–pardavimo sutartis Nr. 10-41/24.

³⁹ Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymu Nr. V-263 patvirtintas Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas.

⁴⁰ Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, 13 p. ir 2 priedas, 41 p.

⁴¹ Atsakymas pateiktas trečią ir ketvirtą darbo dieną nuo el. laiško gavimo.

⁴² Nesilaikant Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarto 42.8 p.

⁴³ Nesilaikant Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarto vadovo 6.3 d.

⁴⁴ Numatytų Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarto vadovo 6.3 dalyje (dviem atvejais nesikreipė į asmenį vardu, nors jis buvo žinomas, trimis atvejais pasisveikinta „Sveiki“).

⁴⁵ Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymu Nr. V-263 patvirtintas Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, 2 priedo 41 p.

⁴⁶ Atsakymas pateiktas 3-ią ir 4-ą darbo dieną nuo el. laiško gavimo.

⁴⁷ Nesilaikant Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarto 42.8 p.

⁴⁸ Pvz., ambasados Nyderlandų Karalystėje automatiniam pranešime lietuvių ir anglų kalbomis informuojama, kad el. laiškas gautas, ir nurodoma, kad atsakymas bus pateiktas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 2 d. d., o ambasadoje Šveicarijoje automatiniam pranešime lietuvių kalba pateikiamos nuorodos į interneto svetainę apie skirtingas konsulines paslaugas, tačiau anglų kalba pateikiama riboto turinio informacija.

⁴⁹ Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarto vadovas, 6.4 d.

Aptarnavimo būdas	Valstybės kontrolės vertinimas
	pasiekiamos ⁵⁰ . Išsiuntus paklausimą „Messenger“ programėlėje likusioms 20 iš 26 DA ir KĮ, 6 atsakymą pateikė paklausime nurodytu el. paštu, kaip ir numatyta ⁵¹ , 11 atsakymą pateikė „Messenger“ programėlėje (8 iš 11 atvejais nurodoma kreiptis atstovybės el. paštu), 3 atsakymo nepateikė arba pateikė viršijusios nustatytą terminą.
	8 6 6 3 3 ■ Nurodoma kreiptis ambasados el. paštu ■ Paklausimo „Messenger“ neleidžiama / negalima pateikti ■ Atsakymas pateiktas el. paštu ■ Atsakymas nepateiktas arba pateiktas viršijusios nustatytą terminą ■ Atsakymas pateiktas „Messenger“

38. Kai ne visų (nuo 16 iki 26) pasirinktų diplomatinės atstovybių ir konsulinių įstaigų darbuotojai asmenis aptarnauja pagal numatytas taisykles, besikreipiantys asmenys ne visada ir laiku gauna teisingą informaciją, o tai turi įtakos paslaugų kokybei.

Tobulintinas informacijos apie konsulinių funkcijų teikimą diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose prieinamumas

39. DA ir KĮ interneto svetainėse skelbiama informacija turi atitikti Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo, Konsulinių paslaugų teikimo standarto⁵² (toliau – Standartas) ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių⁵³ reikalavimus. Atsirinktų 26 DA ir KĮ interneto svetainėse pateiktą informaciją vertinome 6 aspektais (3 lentelė, 4 priedas, 57 psl.).

3 lentelė. Reikalavimų dėl interneto svetainėse skelbiamos informacijos laikymasis įstaigose

Reikalavimas	Valstybės kontrolės vertinimas
Atitikimas Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo 10.1–10.10, 10.12–10.13, 33 p. ir Standarto 7 p. reikalavimams.	Nustatėme, kad 21 iš 26 DA ir KĮ tenkino šiuos reikalavimus.
Interneto svetainėse skilties „Konsulinė informacija“ pateikiamų nuorodų pavadinimų sutapimas su atitinkamų nuorodų pavadinimais URM interneto svetainėje.	Nustatėme, kad 26 DA ir KĮ ne visais atvejais (nuo 4 iki 26) atitinka reikalavimus.
Interneto svetainėse skilčių „Aktuali informacija“ ir „Kita informacija“ privalomų temų paskelbimas.	Nustatėme, kad užtikrina tik 1 iš 26 DA ir KĮ.
Informacijos paskelbimas lietuvių, anglų ir, esant galimybei, konsulinės įstaigos buvimo valstybės valstybine kalba (kalbomis) ⁵⁴ .	Nustatėme, kad 5 iš 26 DA ir KĮ nepaskelbė reikiamos informacijos anglų kalba, 9 iš 26 KĮ – buvimo valstybės valstybine kalba (kalbomis).
Informacijos paskelbimas dėl asmenų prašymų ar skundų lietuvių ir bent viena konsulinės įstaigos buvimo valstybės valstybine kalba.	Nustatėme, kad visose 52 DA ir KĮ interneto svetainėse nebuvo informacijos apie skundų pateikimą. Audito metu 26 pasirinktos DA ir KĮ interneto svetainėse papildė skiltį „Padėkite mums tobulėti“, nurodydamos, kokiais būdais asmenys gali pateikti prašymus ir skundus, tačiau tik 1 iš 26

⁵⁰ 1 neturi socialinių tinklų paskyrų, 4 socialiniame tinkle „Facebook“ neaktyvi funkcija „Siųsti pranešimą“, todėl nebuvo galimybės išsiųsti paklausimo, 1 – „Messenger“ programėlėje atsiranda automatinis pasisveikinimas ir pasirinkimas „Konsulinė informacija“, tačiau paklausimo pateikti nėra galimybės.

⁵¹ Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymu Nr. V-263 patvirtintas Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo 2 priedas, 48.2 p.

⁵² Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo 2 priedas.

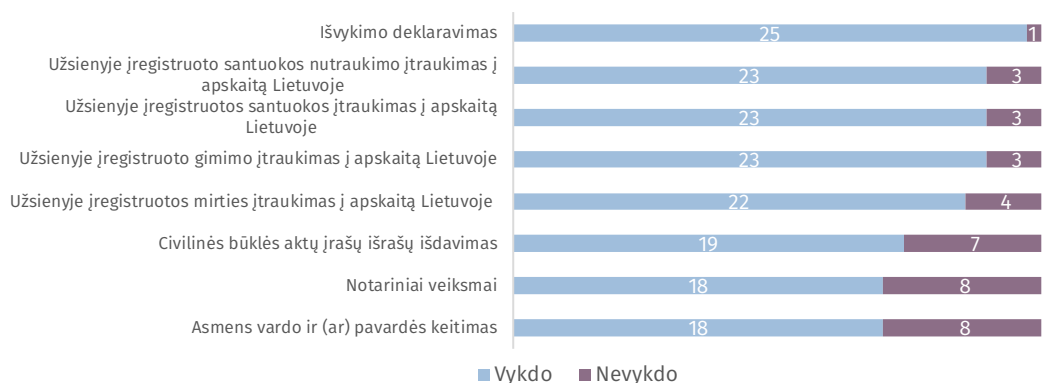
⁵³ Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintos Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, 12 ir 13 p.

⁵⁴ Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymu Nr. V-263 patvirtinto Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo 2 priedas, 5, 13, 14 ir 17 p.

Reikalavimas	Valstybės kontrolės vertinimas
Skelbiama informacija apie dokumentų pateikimą per garbės konsulinį pareigūną.	DA ir KJ pateikė šią informaciją ir užsienio valstybės, kuriose atstovybė veikia, oficialiąja kalba. Nustatėme, kad pusė (9 iš 18) atsitiktų DA ir KJ, kurių apygardose jų atsakomybei yra priskirtų garbės konsulų, interneto svetainėse skelbia informaciją, kad prašymą išduoti asmens grįžimo pažymėjimą ir reikalingus dokumentus asmuo gali pateikti ir per garbės konsulinį pareigūną.

40. Kai interneto svetainėse skelbiama informacija neatitinka reikalavimų, neskelbiama informacija ne tik lietuvių, bet ir anglų bei konsulinės įstaigos buvimo valstybės valstybine kalba (kalbomis), neužtikrinamas informacijos apie konsulines funkcijas prieinamumas.
41. Vertinome, ar visos atsitiktos diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos vykdo paslaugų el. būdu sklaidą. Dalis (3 iš 16) konsulinių paslaugų⁵⁵ gali būti atliekamos elektroniniu būdu. Ši informacija įstaigų interneto svetainėse teikiama 3 skiltyse⁵⁶. Nustatėme, kad apie tai visos 26 atsitiktos DA ir KJ skelbia interneto svetainės skiltyje „Elektroninės paslaugos Lietuvos piliečiams“. Kitose skiltyse informacija pateikiama skirtingai: kai kurios (nuo 1 iki 8) DA ir KJ, skiltyse „Aktuali informacija“ ir „Kita informacija“ aprašydamos konsulines paslaugas, neinformuoja apie jų teikimą elektroniniu būdu (18 pav., 4 priedas). Užtikrinus didesnę sklaidą elektroninių paslaugų, kurių dalis atsitiktose 26 DA ir KJ iš visų konsulinių funkcijų vidutiniškai siekia 11 proc., galėtų būti sumažintas konsulinių darbuotojų darbo krūvis, sutaupyta besikreipiančių asmenų kelionės laikas ir išlaidos.

17 pav. 26 atrinktų diplomatinės atstovybės ir konsulinių įstaigų interneto svetainių paslaugų el. būdu sklaidą skiltyse „Aktuali informacija“ arba „Kita informacija“ (vnt.)



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

42. Informacija apie konsulines paslaugas pateikiama 3 skiltyse, tačiau nenurodoma, kurią jų pasirinkti, kad būtų gauta visa susijusi ir aktuali informacija. Dalis (2 iš 3) lietuvių bendruomenių, su kurių atstovais buvo organizuoti susitikimai, teigė, kad DA ir KJ interneto svetainėse informacija pateikiama painiai ir neaiškiai, todėl sunku rasti reikiamą informaciją. Bendruomenių nariai (2 iš 3) taip pat nurodė, kad trūksta vaizdo įrašų su mokomąja medžiaga apie paslaugas elektroniniu būdu. Taigi, siekiant užtikrinti konsulinių paslaugų el. būdu sklaidą, reikalinga daugiau viešinti, sukurti vaizdo įrašus apie šias paslaugas, atliekamas el. būdu.

⁵⁵ Išvykimo iš Lietuvos Respublikos deklaravimas, užsienyje įregistruoto gimimo, santuokos, santuokos nutraukimo, mirties įtraukimas į apskaitą Lietuvoje, asmens vardo ir (ar) pavardės keitimas, civilinės būklės aktų įrašų išrašų išdavimas, notariniai veiksmai.

⁵⁶ „Aktualiausia informacija“, „Elektroninės paslaugos Lietuvos piliečiams“, „Kita informacija“.

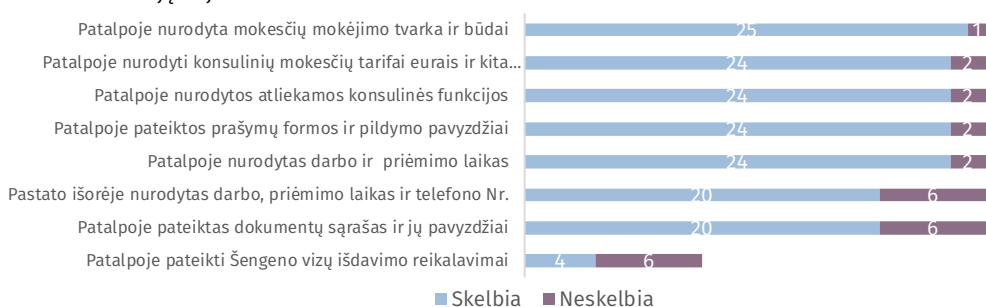
43. Sistemoje KONSREG taip pat buvo pateikti atsiliepimai dėl interneto svetainės trūkumų (pavyzdys).

Sistemoje KONSREG pateiktų atsiliepimų apie konsulinių įstaigų interneto svetainės pavyzdžiai

- ✓ Bėda yra su ambasados interneto svetaine. Nėra taip lengva rasti ambasados duomenis. Viskas centralizuota ir taip kebliai surašyta. Informacija perkrauta visokiais paveikslukais. Atrodo taip neprofesionaliai.
- ✓ Interneto svetainė yra labai paini.
- ✓ Nepatogi ir neprofesionali ambasados interneto svetainė.

44. Jeigu DA ir KJ elektroniniu paštu gaunamas aptarnaujamo asmens paklausimas suteikti informaciją, kuri yra pateikta ministerijos ar DA ir KJ interneto svetainėje, siunčiamas standartinis pranešimas, kad elektroninis laiškas gautas, nurodoma, kad tokia informacija yra ministerijos ar DA ir KJ interneto svetainėje, ir pateikiama aktyvi nuoroda į ministerijos ar konsulinės įstaigos interneto svetainę⁵⁷. Analizavome automatinuose ir (ar) standartiniuose pranešimuose pateiktą elektroninių paslaugų informaciją. Nustatėme, kad dalis (9 iš 26) DA ir KJ siunčia automatinis ir (ar) standartinius pranešimus apie elektroninio laiško gavimą, ir tik 2 iš 9 atvejų pateikiamos nuorodos į konsulinių paslaugų aprašymą, informuojama apie paslaugų atlikimą elektroniniu būdu. Siekiant aiškiai pateikti visą susijusią informaciją, ji turėtų būti pateikiama viename aprašyme, o vardijant paslaugos atlikimo būdus, prioritetą reikėtų teikti paslaugų atlikimui elektroniniu būdu. Automatinių ir (ar) standartinių pranešimų apie elektroninio laiško gavimą stebėseną padėtų užtikrinti, kad juose būtų pateikiama informacija ir (ar) aktyvios nuorodos į interneto svetainę apie konsulinių paslaugų atlikimą elektroniniu būdu.
45. DA ir KJ informaciniame ekrane ir (arba) skelbimų lentoje, ir (arba) segtuve, esančiuose lankytojų priėmimo patalpoje, turi būti pateikiama numatyta informacija.⁵⁸ Vertinome, ar 26 iš 52 atsitiktų DA ir KJ skelbia šią informaciją (4 priedas, 57 psl.). Nustatėme, kad dalis (11 iš 26) jų lankytojų priėmimo patalpoje skelbia visą reikiamą informaciją, o didesnė dalis (15 iš 26) – ne visą (19 pav.).

18 pav. Atsitiktų 26 diplomatinėjų atstovybių ir konsulinių įstaigų dalis (vnt.), kurios skelbia visą reikiamą informaciją ar jos neskelbia



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

46. DA ir KJ teigimu, dalies informacijos nėra įstaigos informaciniame ekrane ir (arba) skelbimų lentoje, ir (arba) segtuve, nes: informacija skelbiama interneto svetainėje, KONSREG, aptarnavimo metu. Auditorių vertinimu, dėl neišsamios informacijos interneto svetainėse

⁵⁷ Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymu Nr. V-263 patvirtinto Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo 2 priedas, 47 p.

⁵⁸ Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymu Nr. V-263 patvirtintas Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, 11 ir 12 p.

neužtikrinamas reikalavimus atitinkantis informacijos apie konsulines funkcijas prieinamumas.

Rodiklis, pagal kurį stebima konsulinių paslaugų kokybė, nepakankamai informatyvus

47. Stebėsenos rodiklio „Klientų rekomendavimo indeksas pagal NPS metodologiją (*Net Promoters Score*)“, kuriuo matuojamas asmenų pasitenkinimas URM ir diplomatinės atstovybių bei konsulinių įstaigų teikiamomis konsulinėmis paslaugomis, apskaičiavimui ir klientų patirčių vertinimui URM nuo 2023 m. taiko klientų rekomendavimo indeksą, pagal kurį vykdomas asmenų pasitenkinimo Lietuvos DA ir KĮ suteiktomis paslaugomis tyrimas. 2024 m. rodiklio reikšmė įvykdyta 155 proc. (įvykdyta reikšmė – 79, planuota – 51), o atsiliepimus ir (ar) įvertinimus KONSREG pateikė 9 proc. klientų⁵⁹, tačiau 22 iš 46 vertintų⁶⁰ DA ir KĮ atsiliepimų ir (ar) įvertinimų KONSREG skaičius nesiekė statistiškai reikšmingo respondentų kiekio (30). Reikalinga skatinti, kad atsiliepimų ir (ar) įvertinimų skaičius įstaigų lygiu siektų 30 vnt., nes esamu atveju rodiklio pasiekimas neparodo reprezentatyvios klientų nuomonės įstaigų lygiu.
48. Taip pat nustatėme, kad rodiklis apima tik KONSREG sistemoje paliktus asmenų atsiliepimus, todėl dalies suteiktų paslaugų klientai negali įvertinti, nes registracija vykdoma ne KONSREG sistemoje, pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos ambasada Izraelio Valstybėje sistemoje registruoja tik 2 konsulinėms paslaugoms, o kitoms paslaugoms priėmimo laikas paskiriamas kitais būdais. Siekiant geriau atskleisti konsulinių paslaugų kokybės įvertinimą, jis turėtų apimti ir ATK / pasų IPT bei Šengeno vizų IPT suteiktų paslaugų atsiliepimų rezultatus. Taip pat reikėtų atlikti tyrimus ar įtraukti daugiau naujų rodiklių, kurie parodytų reprezentatyvią nuomonę apie aptarnavimo kokybę (skambučių centro, el. paštu) ir paslaugų prieinamumą.

1.3. Diplomatinės atstovybių ir konsulinių įstaigų priežiūra turėtų būti tikslingesnė ir paveikesnė

Konsulinių funkcijų priežiūra nepakankamai skaitmenizuota

49. Konsulinės veiklos priežiūra vykdoma⁶¹:
 - ✓ nuotoliniu būdu analizuojant ir vertinant įstaigų konsulinės veiklos ataskaitas ir informacinėse sistemose įrašytus duomenis; prireikus teikiant paklausimus raštu; analizuojant teikiamą informaciją apie jų gaunamus ir nagrinėjamus skundus;
 - ✓ atliekant planinius ir neplaninius patikrinimus: peržiūrint dokumentaciją, rengiant interviu su konsuliniais pareigūnais ir darbuotojais; stebint, kaip jie atlieka konsulines funkcijas; vertinant pagal Konsulinio departamento parengtą DA ir KĮ paslaugų

⁵⁹ 4 551 atsiliepimas, 49 239 KONSREG registruoti vizitai.

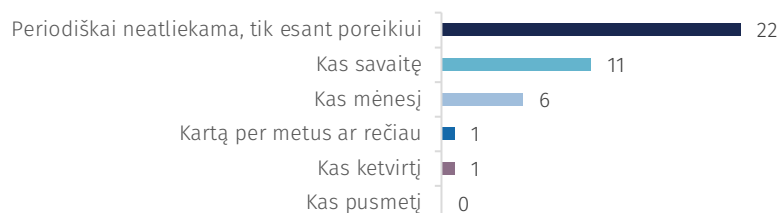
⁶⁰ 2025 m. sausio mėn. atliktas *Spinter research* „Asmenų pasitenkinimo Lietuvos Respublikos diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose teikiamomis konsulinėmis paslaugomis tyrimas“.

⁶¹ Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymas Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“, suvestinė redakcija, galiojanti nuo 2023-12-16, 40 p.

stebėsenos, matavimo, analizės ir vertinimo metodiką, kaip laikomasi Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarto.

50. Vertinome, ar nustatyta tvarka, kaip URM vykdomas suteiktų paslaugų atlikimo terminų vertinimas ir ar skaitmenizuota konsulinių funkcijų priežiūra.
51. Parengta, tačiau nepatvirtinta Konsulinių paslaugų stebėsenos, matavimo ir vertinimo metodika, kurioje numatyta, kaip turėtų būti renkami, analizuojami ir vertinami duomenys apie šių paslaugų teikimo kokybę. Metodikoje numatyti klausimai susiję su paslaugų terminų laikymusi, kurie užduodami Konsulinio departamento patikrinimo metu, bet nenurodyta, ar remiamasi tik apklausomis, ar naudojami ir kiti duomenys, pvz., iš informacinių sistemų. Taigi, URM paslaugų terminų vertinimą atlieka fragmentiškai, tik iš klausimynų konsulinės veiklos patikrinimų metu. Trūksta nuoseklios ir išsamios metodikos, užtikrinančios sistemingą jų kontrolę. Terminų kontrolė turi būti taikoma toms paslaugoms, už kurias yra atsakingos atstovybės ir kurių terminai nustatyti teisės aktuose, reglamentuojančiuose šių paslaugų atlikimą.
52. DA ir KĮ paslaugų terminų vertinimui taiko skirtingą praktiką: vertinimus atlieka 61 proc. įstaigų, 54 proc. įstaigų atlieka esant poreikiui, o 27 proc. – reguliariai (kas savaitę ar kas mėnesį) (20 pav.), nes naudojamoje Konsulinių procedūrų valdymo informacinėje sistemoje (KPVS) trūksta įrankių centralizuotai stebėti ir analizuoti paslaugų teikimo terminus.

19 pav. Konsulinių paslaugų terminų vertinimo dažnumas



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal apklausos duomenis

53. KPVS nefiksuoja konsulinių paslaugų atlikimo laiku arba vėlavimo. Nors sistema leidžia formuoti ataskaitas apie konsulinių paslaugų apimtį ir surinktus mokesčius, trūksta galimybių atlikti išsamesnę analizę ir užtikrinti terminų laikymosi kontrolę (pavyzdys). 67 proc. įstaigų (18 iš 27), naudodamos KPVS, susiduria su techninėmis klaidomis ir trikdžiais, 12 proc. įstaigų trūksta programos funkcijų (integravimo į kitas valstybės IT sistemas, galimybės fiksuoti pastabas apie suteiktą informaciją, daug mechaninio duomenų suvedimo), 11 proc. įstaigų nepakanka greičio ir našumo. Tai mažina darbo efektyvumą ir padidina administracinių klaidų tikimybę.

Diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų sistemos tobulinimo pasiūlymų pavyzdžiai

- ✓ Reikėtų, kad duomenys iš finansinių operacijų skilties automatiškai persikeltų į mėnesio konsulinę ataskaitą. Siekiant geriau įvertinti konsulinių paslaugų apimtį ir jų atlikimo terminus, kiekvienas atliekamas konsulinis veiksmas galėtų būti iškart fiksuojamas KPVS, o ne vien tik teikiant mėnesio ataskaitas.
- ✓ Trūksta sąsajos tarp konsulinių mokesčių apskaitos funkcijos, konsulinių ataskaitų ir konsulinės registracijos. KPVS iš esmės veikia kaip atskirų funkcijų atlikimo kratinys, o ne kaip bendra konsulinių funkcijų valdymo sistema.

54. Nors URM neturi suvestinių duomenų apie visų paslaugų ir pagalbos terminų laikymąsi, 2021–2024 m. Konsulinio departamento atliktų konsulinės veiklos patikrinimų (iš viso 25)

analizė rodo, kad jų metu buvo nustatyti 6 atvejai, kai konsulinės paslaugos suteiktos pradelsus terminus ir dėl to teiktos rekomendacijos (9 priedas).

55. Vykdomas KPVS sistemos modernizavimo projektas⁶², kurio tikslas – dėl modernizuotos KPVS suskaitmenizuoti kuo daugiau konsulinių paslaugų, kuo daugiau konsulinių funkcijų perkelti į elektroninę erdvę, suteikti asmenims galimybę užsisakyti konsulinę paslaugą ir gauti reikiamus dokumentus, taip pat ir elektroniniu būdu. Pagal URM pateiktą techninę specifikaciją, projektą planuojama įgyvendinti per 16,5 mėn. nuo sutarties pasirašymo⁶³.
56. Siekiant užtikrinti konsulinių paslaugų suteikimą laiku, tiksliai analizuoti jų teikimo laiką ir veiksmingai reaguoti į iškilusias problemas, būtina numatyti nuoseklų konsulinių paslaugų atlikimo terminų vertinimą.
57. Nustatėme, kad URM ne tik nestebi ir neturi suvestinių duomenų apie visų paslaugų ir pagalbos terminų laikymąsi, bet ir nekaupia duomenų apie dalį paslaugų, numatytų Konsuliniame statute. Palyginę URM duomenis apie atsirinktų atstovybių suteiktų konsulinių paslaugų ir konsulinės pagalbos skaičius su statute numatytais paslaugų ir pagalbos atvejais, nustatėme, kad:
 - ✓ URM nekaupia duomenų apie 2 iš 9 pagalbos atvejų⁶⁴. URM paaiškinimu, tai labai reti, neprognozuojami atvejai arba tokių iš viso nėra pasitaikę.
 - ✓ URM nekaupia duomenų apie 5 iš 16 paslaugų atvejų⁶⁵. URM paaiškinimu, šios paslaugos nebeteikiamos arba tapo neaktualios (5 priedas).
58. Ministerijos prašėme paaiškinti, ar dėl šių priežasčių neturėtų būti atnaujintas Konsulinis statutas, patikslinant jame teikiamas konsulines funkcijas. URM informavo, kad statuto pakeitimų projektai⁶⁶ 2025-02-18 pateikti svarstyti Vyriausybės posėdyje. Vyriausybės nutarimo projektu siūloma šiuos keitimus Seimui įtraukti į II (pavasario) sesijos darbų programą (2025 m. birželio mėn.). Pakeitimų tikslas – aktualizuoti Konsulinio statuto nuostatas, atsisakyti pasenusių ir perteklinių konsulinių funkcijų ar patikslinti jų apimtį, suderinant su kitų įstatymų nuostatomis.

25 proc. įstaigų patikrinimai nebuvo vykdyti daugiau nei 5 metus

59. Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos apraše⁶⁷ numatyta, kad KĮ konsulinės veiklos priežiūrą vykdo Konsulinis departamentas. Patikrinimų planą, suderintą su ministerijos kancleriu, iki tų metų sausio 15 d. tvirtina Konsulinio departamento direktorius. Vertinome, ar URM parengė ir patvirtino 2021–2024 m.

⁶² Techninė specifikacija paslaugoms įsigyti parengta 2024 m. kovo mėn., t. y. 2 mėn. vėliau, nei planuota. 2025 m. sausio mėn. paskelbtas viešasis pirkimas, kurio metu bus atrinktas tiekėjas, galintis atlikti KPVS modernizavimo darbus. 2025-02-28 duomenimis, gauti 4 tiekėjų pasiūlymai, kuriuos vertina ministerijos Informacinių technologijų departamento ekspertai.

⁶³ 2025-02-28 duomenimis, sutartis nepasirašyta.

⁶⁴ Pagalba stichinės nelaimės, katastrofos, teroro akto, masinių riaušių, karo ar ginkluoto konflikto atveju – atvejų buvo, bet jų skaičius neatspindi ataskaitose; Pagalba Lietuvos Respublikos nacionalinę priklausomybę turintiems laivams ir orlaiviams – nėra pasitaikę tokių atvejų.

⁶⁵ Dokumentų dėl pensijos skyrimo ir (ar) mokėjimo priėmimas ir perdavimas; dokumentų dėl leidimo ginklui įvežti (išvežti) gavimo priėmimas ir perdavimas; Lietuvos Respublikos piliečių interesų apsauga palikimo užsienio valstybėje atsiradimo atveju; pinigų, brangenybių, vertybinių popierių ir dokumentų saugojimas; informavimas apie pavojingus susirgimus.

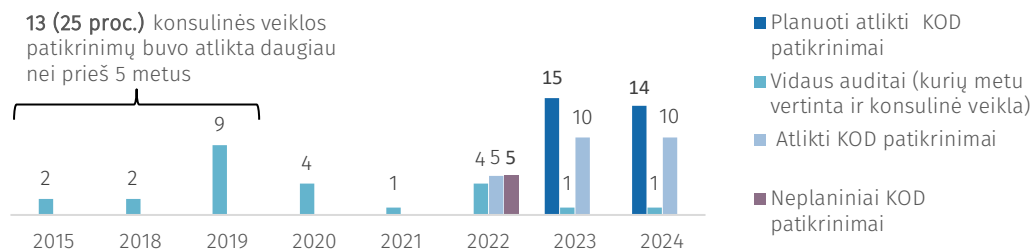
⁶⁶ Nr. I-886 22, 25, 25¹, 31, 33, 35 str. pakeitimo, statuto papildymo 31¹ str., statuto 36, 37 ir 39 str. pripažinimo netekusiais galios įstatymo projektas ir lydimieji įstatymų projektai.

⁶⁷ Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymu Nr. V-263 patvirtintas Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas.

konsulinės veiklos patikrinimo metinius planus, ar URM numatyti kriterijai, kuriais vadovaujantis atrenkami konsulinės veiklos patikrinimo subjektai, ar URM atliko visus 2021–2024 m. suplanuotus konsulinės veiklos patikrinimus.

60. Audituojamu laikotarpiu URM patvirtino 2023 m.⁶⁸ ir 2024 m. konsulinės veiklos patikrinimų metinius planus, o 2021 ir 2022 m. patikrinimų metiniai planai nebuvo tvirtinti dėl COVID-19 ir Rusijos karo prieš Ukrainą.
61. Nustatėme, kad nėra patvirtinti kriterijai, kuriais vadovaujantis atrenkamos DA ir KĮ. Apklausos duomenimis, 52 proc. (27 iš 52) įstaigų nežino, pagal kokius kriterijus jos atrenkamos patikrinimams. URM teigimu, sudarant patikrinimų planą, atsižvelgiama į paskutinio patikrinimo ar atlikto vidaus audito datą, konsulinių pareigūnų kaitą, atliekamų konsulinių funkcijų stebėseną, esant „ad hoc“ poreikiui, ir pan. Tačiau 25 proc. (13 iš 52) įstaigų konsulinės veiklos patikrinimai buvo vykdyti daugiau nei prieš 5 metus (21 pav.). URM nurodė, kad pagrindiniai iššūkiai, vykdant patikras, yra žmogiškųjų ir finansinių išteklių trūkumas.
62. 2021 m. patikrinimų nebuvo vykdoma, o 2022 m. vykdomi tik neplaniniai. 2023–2024 m. URM neatliko visų suplanuotų konsulinės veiklos patikrinimų. 2023 m. neatlikti 33 proc. (5 iš 15) planuotų patikrinimų, 2024 m. – 29 proc. (4 iš 14) (21 pav.). Patikrinimai pagal planą neatlikti, nes dėl pasaulinių įvykių reikėjo daugiau darbuotojų neatidėliotinoms problemoms spręsti. Neatlikti patikrinimai perkelti į 2024 ir 2025 m. planus.

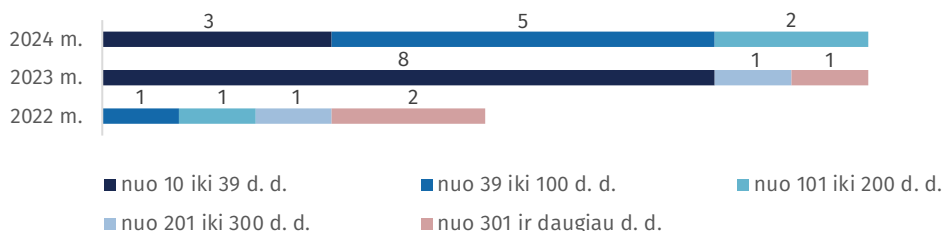
20 pav. Ministerijos suplanuoti ir atlikti patikrinimai 2022–2024 m.



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos duomenis

2021–2024 m. iš viso atlikti 25 konsulinės veiklos patikrinimai, kurių trukmė – nuo 15 iki 535 d. d.⁶⁹ (22 pav.). URM teigimu, teisės aktuose nėra nurodyta, kada turi būti parengta ataskaita po vietoje atliktų konsulinių veiklos patikrinimų.

21 pav. Konsulinės veiklos patikrinimų trukmės pasiskirstymas



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos duomenis

⁶⁸ 2023 m. planas patvirtintas 2023-02-10, o turėjo būti patvirtintas iki sausio 15 d.

⁶⁹ Nuo pradžios iki lydraščio su ataskaitos projektu išsiuntimo.

63. Valstybės kontrolės atliktos DA ir KĮ apklausos duomenimis, 9 iš 52 (18 proc.) įstaigų veiklos patikrinimų trūko, nes atstovybėse audituojamu laikotarpiu jie nevykdė. Dalį patikrinimų inicijavo pati ambasada arba vykusieji iš dalies apėmė konsulinis klausimus. 94 proc. įstaigų (49 iš 52) mano, kad konsulinės veiklos patikrinimai naudingi, nes padeda kokybiškiau teikti šias paslaugas, tobulinti proceso ir darbo organizavimą, stiprinti konsulinių pareigūnų kompetenciją, todėl patikrinimams būtina nustatyti atrankos kriterijus ir jų atlikimo reguliarumą, atsižvelgiant į žmogiškuosius ir finansinius išteklius, kurie yra riboti.

Nepakankama konsulinės veiklos patikrinimuose teiktų rekomendacijų stebėseną

64. Tvarkos apraše⁷⁰ numatyta, kad patikrinimo metu surinktos informacijos pagrindu Konsulinis departamentas teikia rekomendacijas KĮ vadovui dėl konsulinės veiklos tobulinimo ir nustato terminus patikrinimo metu nustatytiems trūkumams pašalinti. Pasibaigus nustatytam terminui, įstaigos vadovas informuoja departamentą apie rekomendacijų įgyvendinimą. Vertiname, ar vykdoma URM 2021–2024 m. patikrinimų metu teiktų rekomendacijų stebėseną, siekiant įsitikinti, kad jos įgyvendintos sėkmingai.
65. Nustatėme, kad URM neturi 2021–2024 m. konsulinės veiklos patikrinimų metu teiktų rekomendacijų sąrašo su jų įgyvendinimo terminais ir būseną, taip pat nevykdoma analizė ir neatliekamas vertinimas apie patikrinimo metu teiktas rekomendacijas, nes, URM teigimu, tai nereglamentuota teisės aktuose. DA ar KĮ pateikus KOD joje atliktos konsulinės veiklos patikrinimo metu pateiktų rekomendacijų įgyvendinimo planą, KOD fiksuoja vėliausios rekomendacijos įgyvendinimo termino datą, bet ne kiekvienos atskirai. Suėjus šiam terminui, DA ir KĮ informuoja KOD bendrai apie visų rekomendacijų įgyvendinimą, t. y. neinformuoja atskirai apie kiekvienos rekomendacijos įgyvendinimą. URM teigimu, visos rekomendacijos įgyvendinamos, tačiau nustatėme, kad yra ir neįgyvendintų (pavyzdys).

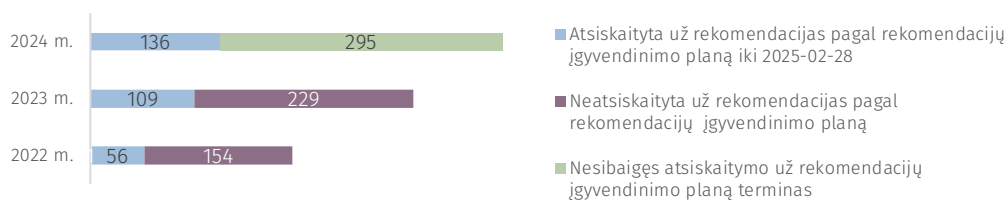
Neįgyvendintų konsulinės veiklos patikrinimuose teiktų rekomendacijų pavyzdžiai

- ✓ 2022 m. Lietuvos Respublikos ambasada Vokietijos Federacinėje Respublikoje: ambasados vadovui kartu su URM Administraciniu departamentu įvertinti galimybę atlikti ambasados pirmo aukšto patalpų rekonstrukciją, siekiant įrengti atskirą WC lankytojams ir konsulinius langelius įrengti taip, kad būtų užtikrinamas pokalbių privatumas.
- ✓ 2023 m. Lietuvos Respublikos ambasada Airijoje: kreiptis į Administracinį departamentą su prašymu skirti lėšų pokalbių konfidencialumui užtikrinti prie vieno iš konsulinių langelių.
- ✓ 2023 m. Lietuvos Respublikos ambasada Nyderlandų Karalystėje: konsulinio langelio vidinėje pusėje esantį kopijavimo aparatą pakeisti į panašų su greito skenavimo funkcija, konsulinio pareigūno darbo kabinete pakeisti pasenusį spausdintuvą, suremontuoti mikrofoną, esantį prie konsulinio langelio.

66. 2022–2024 m. iš viso teiktos 979 rekomendacijos, atsiskaityta už trečdalį⁷¹ (23 pav.). Gavus informaciją iš įstaigų apie įgyvendintas rekomendacijas, KOD neįsitikina jų įgyvendinimu (netikrina) ir fiksuoja, kad rekomendacijos įgyvendintos.

⁷⁰ Užsienio reikalų ministro 2018-10-05 įsakymu Nr. V-263 patvirtintas Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas.

⁷¹ Vertinant, kad pagal rekomendacijų planą visos rekomendacijos įgyvendintos.

22 pav. 2021–2024 m. konsulinės veiklos patikrinimų metu teiktų rekomendacijų skaičius ir atsiskaitymas už jas

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos duomenis

67. Valstybės kontrolės atliktos DA ir KĮ apklausos duomenimis, 87 proc. (45 iš 52) įstaigų patvirtina, kad rekomendacijų įgyvendinimas yra stebimas, tačiau trūksta reglamentuotos stebėsenos. Siekiant kokybės svarbu užtikrinti nuoseklią konsulinių paslaugų priežiūrą ir identifikuoti vėluojančius ar neįgyvendintus veiksmus ir (ar) sprendimus, būtina tobulinti rekomendacijų stebėseną ir kontrolę, kad konsulinės veiklos priežiūros poveikis būtų didesnis siekiant gerinti šių paslaugų kokybę.

1.4. Stiprintina išorės paslaugų teikėjų priežiūra

68. DA ir KĮ, siekdamas įgyvendinti joms pavestas užduotis ir atlikdamos konsulines funkcijas, gali bendradarbiauti su išorės paslaugų teikėjais (IPT)⁷². URM, DA ir KĮ bendradarbiauja su IPT dėl trijų paslaugų: skambučių centro; vykdant užduotis, susijusias su prašymais išduoti vizą; vykdant užduotis, susijusias su prašymais išduoti ir (ar) pakeisti asmens dokumentus. Vertinome, kaip ministerija vykdo įstaigų bendradarbiavimo su IPT priežiūrą.

Nepakankamai prižiūrimos skambučių centro teikiamos paslaugos

69. Vertinome, ar DA ir KĮ, kurios bendradarbiauja su IPT dėl skambučių centro paslaugų, pasirinkimas pagrįstas. URM teigimu, skambučių centras aptarnauja tas DA ir KĮ, kuriose yra didžiausias skambučių skaičius, atsižvelgiant į suteikiamų konsulinių paslaugų ir gyvenančių Lietuvos Respublikos piliečių skaičius bei šiai paslaugai pirkti numatytą finansavimą. Nustatėme, kad URM neturi statistikos apie DA ir KĮ skambučius⁷³, nėra patvirtintų kriterijų, kuriais vadovaujantis pagrindžiama DA ir KĮ, kurios bendradarbiauja su IPT dėl skambučių centro paslaugų, atranka.
70. IPT privalo kiekvienam paskambinusiam klientui sudaryti galimybę automatizuotu būdu įvertinti suteiktą paslaugą pagal Palankių klientų rodiklio (angl. *Net Promoter Score*, NPS) metodologiją ir kas mėnesį informuoti URM apie klientų vertinimo rezultatus⁷⁴. Nustatėme, kad paskambinusiems klientams nebuvo sudaryta galimybė automatizuotu būdu įvertinti suteiktą paslaugą pagal NPS metodologiją, todėl URM kas mėnesį nebuvo informuojama apie klientų vertinimo rezultatus, kaip numatyta sutartyje. Tokiu būdu URM neužtikrino tinkamos sutarties priežiūros, kaip vidaus kontrolės sistemos dalies, kaip

⁷² Konsulinis statusas, 1995-05-09 Nr. I-886.

⁷³ Pateikta skambučių statistika tik tų DA ir KĮ, kurias aptarnauja išorės paslaugų teikėjas.

⁷⁴ 2024-03-08 skambučių centro paslaugos pagrindinės viešojo pirkimo–pardavimo sutarties Nr. 10-41/24 1 priedas, 9.6 p.

numato Viešųjų pirkimų įstatymas⁷⁵. Audito metu URM informavo⁷⁶, kad skambučių centro interaktyvaus balso atsakymo sistemoje sudaryta galimybė skambinantiesiems asmenims po pokalbio su konsultantu įvertinti aptarnavimo kokybę.

71. URM privalėjo ne vėliau kaip iki paslaugų teikimo pradžios vykdyti skambučių centro paslaugos teikėjo darbuotojų mokymus (15 val. trukmės mokymų ciklas).⁷⁷ Nustatėme, kad šių mokymų URM nevykdė. URM teigimu, viešąjį konkursą laimėjo įmonė, kuri teikė skambučių paslaugą URM ir 4 DA nuo 2020 m., tuo laikotarpiu konsultantai buvo išmokyti. Taip pat nustatėme, kad 2024 m. gruodžio ir 2025 m. sausio mėn. naujai įdarbintų konsultantų žinių patikrinimų testus sudarė 5 klausimai ir (ar) situacijos, o ne 20 kontrolinių situacijų, kaip numatyta⁷⁸.
72. URM turi teisę tikrinti skambučių centro paslaugos kokybę pagal sutartą grafiką, pasirinktinai perklausydama 20 telefoninių pokalbių įrašų, kai kiekvienas telefoninis pokalbis vertinamas pagal pateiktus kriterijus, o paslaugos kokybės vertinimo rezultatai fiksuojami protokolu.⁷⁹ Vertinome, ar URM tikrina paslaugų kokybę. Nustatėme, kad paslaugos kokybės vertinimas 2024 m. nevykdytas⁸⁰, nors audito metu vykdytų auditorių skambučių telefonu įrašų perklausų metu nustatyta trūkumų. URM nurodė, kad vietoje vertinimo atliekama skambučių stebėseną.
73. Siekiant gerinti skambučių centro darbuotojų teikiamų konsultacijų kokybę, reikia darbuotojų mokymų, platesnio žinių patikrinimo, turi būti vykdomas periodinis paslaugos kokybės vertinimas pagal nustatytas sutarties sąlygas.

Neužtikrinama paslaugų, susijusių su prašymais išduoti vizą, priežiūra

74. Šengeno vizos išdavimo tvarkos aprašas⁸¹ numato, kad sutartyje su IPT, vykdančiu užduotis, susijusias su prašymais išduoti vizą, nustatoma teikėjo darbuotojų mokymų organizavimo tvarka. Susitarime⁸² dėl bendradarbiavimo su IPT, vykdančiu užduotis, susijusias su prašymais išduoti vizą, numatyta, kad URM ir (arba) konsulas Šengeno vizų IPT darbuotojams rengia mokymus, kuriuose suteikiama žinių, būtinų siekiant tinkamai teikti paslaugas.
75. Nustatėme, kad susitarime nenurodoma, koku periodiškumu mokymai turi būti organizuojami. Mokymai IPT, vykdančiam užduotis, susijusias su prašymais išduoti vizą, 2021–2024 m. nebuvo vykdomi (4 priedas). 7 iš 8 DA ir KĮ, bendradarbiaujančių su IPT ir patekusių į audito atranką, nurodė, kad bendradarbiavimas su IPT ir konsultavimas vyksta nuolatos, tačiau vizų centrų patikros dokumentuose⁸³ nurodoma, kad surengti mokymus

⁷⁵ Viešųjų pirkimų įstatymas, 1996-08-13 Nr. I-1491. 97 str. 3 d., numatanti, kad PO kuriama ir įgyvendinama pirkimų vidaus kontrolės sistema turi padėti užtikrinti Vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatyme nurodytų vidaus kontrolės tikslų pasiekimą per visą pirkimo procesą – nuo pasirengimo jam iki pirkimo sutarties įvykdymo.

⁷⁶ 2025-04-29.

⁷⁷ 2024-03-08 skambučių centro paslaugos pagrindinės viešojo pirkimo-pardavimo sutarties Nr. 10-41/24 1 priedas, 5.2 p.

⁷⁸ Ten pat, 5.4 p.

⁷⁹ Ten pat, 4,12, 7.3 p. ir 9 d.

⁸⁰ Paskutinis paslaugų kokybės vertinimas atliktas 2023-05-30.

⁸¹ Užsienio reikalų ministro 2023-07-04 įsakymas Nr. V-227.

⁸² 2019-06-10 susitarimas Nr. 10-176/19 „Dėl bendradarbiavimo su išorės paslaugų teikėju vykdanč užduotis, susijusias su prašymais išduoti vizą“.

⁸³ 2024-07-03 vizų centro Londone patikrinimo klausimynas, 2024-04-25 vizų centro Stambule (Altunizade) patikrinimo klausimynas.

būtų naudinga arba jie planuojami artimiausiu metu. Audito metu 2025-01-21 ambasada Jungtinėje Karalystėje suorganizavo mokymus⁸⁴ IPT trijų vizų centrų darbuotojams.

76. Šengeno vizos išdavimo tvarkos aprašas⁸⁵ numato, kad Lietuvos vizų tarnyba užsienyje arba URM ne rečiau kaip kartą per devynis mėnesius organizuoja prašymų išduoti vizą priėmimo centrų patikrinimus. Vertinome, ar DA ir KĮ juos vykdė (4 priedas). Nustatėme, kad 2021–2024 m. visos (8) atsirinktos DA ir KĮ, bendradarbiaujančios su IPT, nevykdė patikrinimų, kaip numatyta: patikrinimus vykdė rečiau kaip kartą per 9 mėn. (3 iš 8); vykdė ne visų IPT vizų priėmimo centrų patikrinimus, o tuose, kuriuose vykdė, patikrinimus atliko rečiau nei kartą per 9 mėn. (4 iš 8); nevykdė IPT vizų priėmimo centrų patikrinimų (1 iš 8). URM IPT vizų centrų patikrinimų taip pat nevykdė. DA ir KĮ nurodė, kad patikrinimai, kaip numatyta, nevykdyti dėl objektyvių aplinkybių: didelio darbuotojų darbo krūvio, negauto finansavimo iš ministerijos, pandemijos apribojimų.
77. Atlikę prašymų išduoti vizą priėmimo centrų patikrinimo dokumentų ir (ar) klausimynų (23) analizę, nustatėme šiuos trūkumus: visuose (23) patikros dokumentuose ir (ar) klausimynuose atsakymai ne visada argumentuojami arba atsakyti iš dalies, todėl nėra galimybės įsitikinti atsakymo pagrįstumu; visuose (23) patikros dokumentuose ir (ar) klausimynuose nepateikta informacija apie neatitikimų ištaisymus; dalyje (16 iš 23) patikros dokumentų ir (ar) klausimynų liko neatsakytų klausimų, t. y. patikrinimą atlikę asmenys atsakė ne į visus klausimus. Šengeno IPT vizų centrų patikros dokumentas ir (ar) klausimynas yra rekomendacinio pobūdžio, DA ir KĮ nėra įpareigotos pildyti jį visą.
78. Siekiant užtikrinti IPT darbuotojų teikiamos informacijos kokybę, reikalingi darbuotojų mokymai, numatant jų periodiškumą. Siekiant užtikrinti vienodą tikrintinų aspektų mastą, atsakymų išsamumą ir neatitikimų priežiūrą, būtų tikslinga patvirtinti patikros dokumentą ir (ar) klausimyną, detalizuojantį konkrečius veiksmus, padedančius atsakyti į klausimus ir leidžiantis fiksuoti neatitikimus.

Neužtikrinama paslaugų, susijusių su prašymais išduoti / pakeisti asmens dokumentus, priežiūra

79. Sutartyje⁸⁶ dėl išorės paslaugų, vykdant užduotis, susijusias su prašymais išduoti ir (ar) pakeisti asmens dokumentus, numatyta, kad konsulinė įstaiga moko IPT darbuotojus ir suteikia žinių, būtinų siekiant tinkamai teikti išorės paslaugas. Nustatėme, kad sutartyje nenurodoma, koku periodiškumu mokymai turi būti organizuojami. Mokymai IPT, vykdančiam užduotis, susijusias su prašymais išduoti ir (ar) pakeisti asmens dokumentus, atstovybės darbuotojams buvo vykdyti vieną kartą – 2024-02-13. Siekiant užtikrinti aukštą paslaugų kokybę, reikalingi reguliarūs mokymai, kurių organizavimo periodiškumas būtų numatytas sutartyje.
80. URM ir (ar) konsulinė įstaiga turi organizuoti reguliarius ir, prireikus, iš anksto nepranešdama, neplanuotus paslaugų centrų ar laikinų aptarnavimo vietų patikrinimus.⁸⁷ Nustatėme, kad URM ir konsulinė įstaiga nevykdė IPT patikrinimų ir neturi patvirtintos

⁸⁴ „Šengeno vizų prašymų ir susijusių dokumentų priėmimo praktiniai aspektai bei proceso optimizavimas“.

⁸⁵ Užsienio reikalų ministro 2023-07-04 įsakymas Nr. V-227.

⁸⁶ 2024-01-16 sutarties dėl išorės paslaugų teikimo užsienyje gyvenantiems LR piliečiams Nr. 10-11/24 9.2 p.

⁸⁷ Ten pat, 13.1.3 p.

tvarkos, kurioje būtų numatytas patikrinimų periodiškumas, patikrinimų dokumento ir (ar) klausimyno forma, rekomendacijų stebėseną.

81. IPT suteikia pareiškėjams galimybę pateikti atsiliepimus apie jiems suteiktų paslaugų kokybę pagal *Net Promoters Score* metodiką.⁸⁸ Nustatėme, kad IPT atsiliepimų formos neatitinka NPS metodikos reikalavimų, nes nepateikiamas klausimas „Kiek Jūs esate linkęs (-usi) rekomenduoti mūsų įmonę savo draugams ar kolegoms?“, įvertinimas nepateikiamas 10 balų skalėje.
82. IPT URM ar konsulinei įstaigai ne rečiau kaip kartą per 6 mėn. turi teikti apibendrintą ir susistemintą informaciją apie pareiškėjų atsiliepimus.⁸⁹ URM teigimu, kas 6 mėn. klientų apklausų rezultatai URM ar ambasadai nebuvo teikti.
83. IPT įsipareigoja, kad darbuotojai mokėtų lietuvių kalbą ne žemesniu kaip gero kalbos vartotojo lygiu.⁹⁰ Nustatėme, kad 1 iš 4 paslaugų centrų (Mančesteryje) 2025 m. sausio–vasario mėn. nebuvo lietuviškai kalbančio darbuotojo. URM teigimu, vykdoma atranka.
84. Konsulinei įstaigai ir (arba) URM nenumatant reguliarių mokymų IPT darbuotojams, nevykdant aptarnavimo vietų patikrinimų, neužtikrinama išorės paslaugų teikėjų priežiūra, kuri reikalinga siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę.

2. MINISTERIJOS STRATEGINIO PLANAVIMO, ŽMOGIŠKŲJŲ IŠTEKLIŲ IR PASIRENGIMO PIRMININKAVIMUI ES TARYBAI VERTINIMAS

2.1. Iššūkis pamatuoti Užsienio reikalų ministerijos veiklą

85. NPP kontekste URM atsakomybės sritis apima 9 pažangos tikslą („Stiprinti Lietuvos įtaką pasaulyje ir ryšius su diaspora“) ir su juo susijusį 9.1 uždavinį. Patikslintas NPP⁹¹ ir atnaujintas 2021–2030 m. NPP rodiklių sąrašas: patvirtinti 3 nauji stebimi krypties rodikliai, neliko 9 strateginio poveikio rodiklio („Lietuvos gyventojų dalis, mananti, kad Lietuvos interesų tarptautinėje bendruomenėje įgyvendinimas yra užtikrintas“) ir 2 poveikio rodiklių (11 priedas). Į URM 2025–2027 m. strateginį veiklos planą įtraukti du rodikliai, kurie buvo stebimi nuo 2022 m. ir liko atnaujintoje NPP. Vyriausybės kanceliarijos nurodymu, naujus rodiklius į strateginį veiklos planą (SVP) planuojama įtraukti rengiant 2026–2028 m. projektą, o 2025–2027 m. pereinamuoju laikotarpiu siūloma palikti ankstesnius NPP rodiklius, išskyrus tuos, kurie nebeskaiciuojami ir nebėra aktualūs.
86. Atlikę URM 2024 m. rodiklių analizę nustatėme, kad ministerijos veikla nematuojama kokybiniais rodikliais, o dauguma kiekybinių rodiklių neskaičiuojami arba nereprezentatyvūs: 5 iš 18 rodiklių neskaičiuojami (24 pav.) ir tik vienas susijęs su konsulinėmis funkcijomis – „Klientų rekomendavimo indeksas pagal NPS metodologiją (*Net Promoters Score*)“, kuriuo

⁸⁸ Ten pat, 4.11 p.

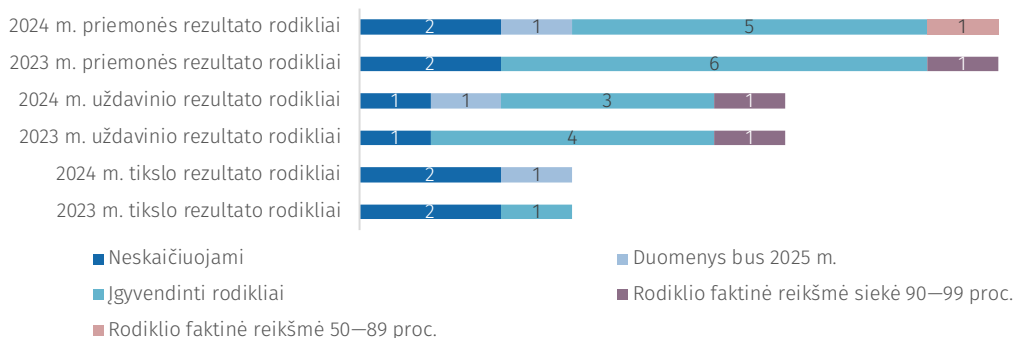
⁸⁹ Ten pat, 4.12 p.

⁹⁰ Ten pat, 9.1.2 p.

⁹¹ Vyriausybės 2024-10-30 nutarimu Nr. 938.

matuojamas asmenų pasitenkinimas URM ir diplomatinėse atstovybėse bei konsulinėse įstaigose teikiamomis konsulinėmis paslaugomis. Rodiklis neparodo reprezentatyvios klientų nuomonės įstaigų lygiu, nes 22 iš 46 įstaigų atsiliepimų ir (ar) įvertinimų KONSREG skaičius nesiekė statistiškai reikšmingo respondentų kiekio (30).

23 pav. Ministerijos tikslų, uždavinių ir priemonių įgyvendinimui matuoti nustatytų rodiklių įgyvendinimas 2023–2024 m. (vnt.)



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos duomenis

87. Išanalizavus atsitiktų 26 įstaigų 2024 m. metinius planus ir ataskaitas nustatyta, kad 46 proc. įstaigų (12 iš 26) veiklos planuose nenumatė tikslų (veiksmų), susijusių su konsuline veikla. 21 proc. (3 iš 14) įstaigų yra nusimačiusios tikslus (veiksmus), tačiau nepateikė jų įgyvendinimo ataskaitose. Iš 26 atsitiktų įstaigų tik Lietuvos Respublikos konsulas Valensijoje planuojamos veiklos rezultatus vertina kiekybine išraiška (pavyzdys).

Valensijos konsulinės įstaigos 2024 m. planuojamų veiklų, išreikštų kiekybine išraiška, pavyzdys

Planuojamos veiklos ir (ar) projektai rezultatui pasiekti	Planuojamos veiklos ir (ar) rezultatas	2024 metų veiklos ataskaita	Pasiektas rezultatas
Konsulinė misija Almerijoje (I ketv.)	Planuojama suteikti konsulinės paslaugas 100 piliečių	Misija įvykdyta – konsulinės paslaugos suteiktos visiems to pageidavusiems 88 piliečiams	Padidintas konsulinių paslaugų prieinamumas
Konsulinė misija Almerijoje (III ketv.)	Planuojama suteikti konsulinės paslaugas 100 piliečių	Konsulinė misija įvykdyta – konsulinės paslaugos suteiktos visiems to pageidavusiems 78 piliečiams	Padidintas konsulinių paslaugų prieinamumas
Palaikyti sklandų ir nenutrūkstamą konsulinių paslaugų teikimą Lietuvos Respublikos piliečiams.	Aptarnauti vidutiniškai po 50 Lietuvos Respublikos piliečių per savaitę	Konsulatas atliko 3 817 veiksmų	Palaikytas sklandus ir nenutrūkstamas konsulinių paslaugų teikimas Lietuvos Respublikos piliečiams

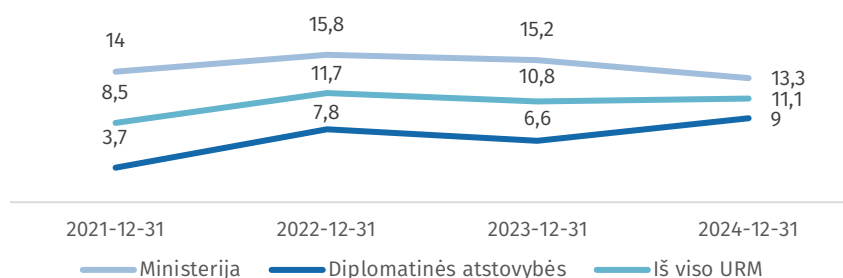
88. STRATA tyrime⁹² teigiama, kad ministerijos veiklos vertinimui ir atskaitingumui išskyla du iššūkiai: NPP neatspindi reikšmingos dalies URM vykdomų veiklų ir ministerijai priskirtas NPP tikslas neatspindi viso indėlio į valstybės pažangą, todėl ministerija susiduria su vertinimo ir atskaitingumo sunkumais. Šių tyrimų rekomendacijas 2025 m. URM peržvelgs su STRATA ir pateiks savo išvadą dėl rekomendacijų įgyvendinimo.

⁹² „Užsienio politikos kuriamos vertės nustatymas ir jos matavimo tyrimas“. STRATA, 2022 m.

2.2. Tobulintinas Užsienio reikalų ministerijos žmogiškųjų išteklių valdymas

89. Bendras patvirtintų pareigybių skaičius URM audituojamu laikotarpiu didėjo sparčiau negu bendras užimtų pareigybių skaičius: patvirtintųjų skaičius per pastaruosius 3 metus padidėjo nuo 1 097,25 2021-12-31 iki 1 217,75 2024-12-31, t. y. 11,0 proc., užimtų pareigybių skaičius – nuo 1 003,75 2021-12-31 iki 1 082,25 2024-12-31, o tai sudaro 7,8 proc.
90. URM neužimtų pareigybių procentinė dalis per 3 metus padidėjo nuo 8,5 proc. 2021-12-31 iki 11,1 proc. 2024-12-31 ir 2022–2024 m. viršijo 10 proc. (25 pav.). Visu audituojamu laikotarpiu ministerijoje buvo daugiau neužimtų pareigybių negu atstovybėse ir svyravo tarp 13,3 proc. (2024 m. pabaigoje) ir 15,8 proc. (2022 m. pabaigoje).

24 pav. Neužimtų pareigybių proc. Užsienio reikalų ministerijoje



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

91. Bendras iš darbo išėjusių darbuotojų skaičius (360) 2021–2024 m. buvo didesnis už priimtų į darbą skaičių (327), todėl didėja neužimtų pareigybių skaičius. Šiuo laikotarpiu iš darbo ministerijoje išėjo 84 diplomatai (išėjimo priežastis žr. 4 lentelėje).

4 lentelė. Diplomato išėjimo iš darbo priežastys 2021–2024 m.

Išėjimo iš darbo priežastys	2021 m.	2022 m.	2023 m.	2024 m.
Dėl pensinio amžiaus	10	7	5	3
Dėl sutuoktinio diplomato paskyrimo darbui į diplomatinę atstovybę	3	2	-	2
Dėl paskyrimo į politinio (asmeninio) pasitikėjimo valstybės tarnautojo pareigas	1	1	-	2
Dėl darbo Europos išorės veiksmų tarnyboje, tarptautinėse organizacijose ar specialiuoju atašė terminuotam laikotarpiui	11	6	1	1
Dėl kitų priežasčių	7	1	9	12

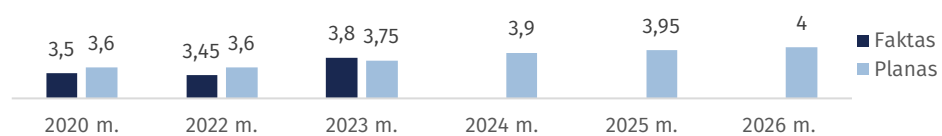
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

92. 1 iš 4 2021–2024 m. organizuotų konkursų į diplomatinę tarnybą buvo nerezultatyvus: konkurso metu atsirinkti 5 asmenys, nors planuota 32. Bendrai šių 4 konkursų metu planuota atsirinkti 137 diplomatus, o atsirinkta 110, 99 jų pasirašė diplomatinės tarnybos sutartis. URM aiškinimu, dalis laimėjusiųjų konkursą persigalvoja ir nepasirašo sutarties.
93. Diplomatinės atstovybių vadovų atrankos ir skyrimo tvarka numatyta Kandidatų į Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybes atrankos, Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės

skyrimo ir atšaukimo procedūrų apraše⁹³. Konsulinių įstaigų vadovų atrankos ir skyrimo tvarka numatyta Diplomato atrankos į laisvas diplomato pareigas, diplomato rotacijos ir diplomatinio rangų suteikimo ir atėmimo tvarkos apraše⁹⁴. Taip pat DA ir KJ vadovų atrankos ir skyrimo tvarką reglamentuoja Diplomatinės tarnybos įstatymas. Ambasados Azerbaidžano Respublikoje ir Lenkijos Respublikoje ambasadoriaus (valstybės diplomatinio atstovo) audituojamu laikotarpiu neturėjo beveik metų, o Armėnijos Respublikoje, Danijos Karalystėje, Jungtiniuose Arabų Emyratuose, Japonijoje, Rumunijoje, atstovybėje prie tarptautinių organizacijų Vienoje – daugiau kaip pusę metų. URM aiškinimu, skyrimo procedūros užtruko dėl užsitęsusio kandidatūrų derinimo su atsakingomis institucijomis.

94. URM matuoja darbuotojų įsitraukimą į darbą. Nustatė, kad 2020 ir 2022 m. URM nepasiekė planuotų įsitraukimo į darbą indekso reikšmių – jis sumažėjo nuo 3,5 2020 m. iki 3,45 2022 m. (26 pav.). 2023 m. planuota reikšmė šiek tiek viršyta ir buvo lygi 3,8. 2024 m. darbuotojų įsitraukimo į darbą rodiklis nebuvo skaičiuotas.

25 pav. Užsienio reikalų ministerijos darbuotojų įsitraukimo į darbą indeksas



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis, veiklos ataskaitas, strateginius veiklos planus

95. Darbuotojų pasitenkinimo darbu tyrimo duomenimis, visų pasitenkinimo darbu dedamųjų dalių teigiamas vertinimas 2023 m. padidėjo, išskyrus pasitenkinimą socialinėmis garantijomis, kurio teigiamas vertinimas sumažėjo 6,5 proc. Prasčiausiai darbuotojai 2023 m. įvertino pajamas už darbą – neigiamai įvertino 41,72 proc. (labai nepatenkinti 14,81 proc.); galimybę daryti karjerą organizacijoje neigiamai įvertino 30,87 proc. (labai nepatenkinti 13,09 proc.), skatinimą ir motyvavimą – 31,61 proc. (labai nepatenkinti 8,89 proc.) darbuotojų. 2024 m. toks tyrimas nebuvo atliktas. 2023 m. URM darbuotojų įsitraukimo į darbą ir pasitenkinimo darbu tyrime dalyvavo 245 darbuotojai, dirbantys ministerijoje Vilniuje, ir 160 darbuotojų, dirbančių diplomatinėse atstovybėse (iš viso 405). Tai sudaro tik apie 37,5 proc. visų darbuotojų. Kadangi tyrimo apklausa siūsta visiems URM darbuotojams, o atsakymus pateikė mažiau kaip 40 proc.⁹⁵, kyla abejonių, ar tyrimo rezultatai atspindi daugumos darbuotojų nuomonę.

2.3. Pasirengimo pirmininkauti ES Tarybai organizavimo procesas sudaro sąlygas tinkamai jam pasirengti

96. Pirmininkavimas ES Tarybai – tai didelė atsakomybė ir išskirtinė galimybė Lietuvai sustiprinti savo įtaką ES, globalią ES įtaką, pristatyti Lietuvos pasiekimus Europoje ir pasaulyje, toliau įtvirtinti ES vertybes valstybės gyvenime. Pirmininkavimas daro didelį poveikį valstybės interesams, reputacijai ir įvaizdžiui. Tiek norint tinkamai įgyvendinti su

⁹³ Patvirtinta užsienio reikalų ministro 2023-08-02 įsakymu Nr. V-269, 2024-08-26 įsakymo Nr. V-276 redakcija.

⁹⁴ Patvirtinta užsienio reikalų ministro 2023-06-06 įsakymu Nr. V-179.

⁹⁵ URM aiškinimu, dalis darbuotojų neatsakė į tyrimo apklausos klausimus, nes nemoka lietuvių kalbos, neturi nuolatinio prieigimo prie kompiuterio. URM skaičiavimu, URM dirba 105 tokie darbuotojai: 13 sekretorių, 17 raštvėdžių, 7 ūkvedžių, 46 vairuotojai, 15 valytojų, 5 kiemsargiai, 2 ūkio specialistai.

pirmininkavimu tenkančias atsakomybes, tiek siekiant realizuoti pirmininkavimo teikiamas galimybes, Lietuvai būtinas išsamus ir visapusiškas pasirengimas.⁹⁶

97. Siekiant apibrėžti pagrindines pasirengimo pirmininkauti ES Tarybai veiklos sritis ir suplanuoti pasirengimo pirmininkauti ES Tarybai 2027 m. veiksmus, 2023-05-03 pasitarime⁹⁷ Vyriausybė atsižvelgė į URM parengtą Lietuvos pasirengimo pirmininkauti ES Tarybai 2027 m. gairių projektą. Gairėse numatyta, kad pasirengimą pirmininkauti koordinuoja Užsienio reikalų ministerija, kuri yra atsakinga už horizontaliuosius koordinavimo darbus. Nustatėme, kad 1 iš 5 gairėse numatytų veiksmų įgyvendinimo pradžia vėluoja (10 priedas). 2024-03-26 Vyriausybės Europos Sąjungos komisijos posėdyje buvo patvirtinta Centralizuota mokymų programa asmenims, atliksiantiems su pirmininkavimu ES Tarybai susijusias funkcijas. Nuo 2024 m. gegužės mėn. iš dalies keitėsi mokymų programos įgyvendinimo finansavimo modelis, todėl visi suplanuoti 2024 m. žinių mokymai ir dalis 2025 m. įgūdžių mokymų buvo perkelti į Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo priemonės (EGADP) projektą.⁹⁸ Už mokymų planavimą ir įgyvendinimą atsakinga Viešojo valdymo agentūra. Remiantis jos pateikta informacija⁹⁹, 2024-12-31 paskelbtas viešasis pirkimas dėl pirmininkavimo mokymų iš EGADP (RRF) lėšų, 2025-02-05 pirmininkavimo mokymų pirkimas nutrauktas ir 2025-02-07 paskelbtas iš naujo, atsižvelgiant į rinkos indikacijas dėl pasikeitusių kainų. Dėl užsitęsusių procedūrų pirmininkavimo mokymams iš EGADP (RRF) lėšų, kurie buvo suplanuoti 2024–2025 m. (dabar perkelti 2025–2026 m.), įsigyti, yra rizika, kad mokymai gali neįvykti laiku.
98. Siekiant tinkamai pasirengti Lietuvos pirmininkavimui ES Tarybai 2027 m. ir užtikrinti sklandų visų valstybės institucijų ir įstaigų tarpusavio bendradarbiavimą šiame procese, patvirtintas¹⁰⁰ Lietuvos pasirengimo pirmininkauti ES Tarybai 2027 m. veiksmų planas. Nors gairėse buvo numatyta šį planą patvirtinti 2023 m. III ketv., jis buvo patvirtintas vėliau – 2024-01-10. Iš viso suplanuoti 26 veiksmai, kurių įgyvendinimo terminai – 2024–2026 m. Nors visi 10 plane numatytų (kurių terminas – 2025 I ketv.) veiksmų buvo įgyvendinti laiku (10 priedas), tačiau vieno iš veiksmų¹⁰¹ pristatymo metu buvo nuspręsta per 2024 m. III ketv. parengti atskirą valstybės institucijų personalo plėtros planą, remiantis pagrindiniais analizėje išdėstytais principais. Šis planas parengtas ir pateiktas VESK 2024-12-20, VESK jį apsvarstė ir patvirtino 2025-01-14 posėdyje. Taigi planas buvo parengtas I ketv. vėliau nei planuota (Valstybės institucijų personalo plėtros plano parengimas). URM nurodė, kad šio plano teikimas VESK tvirtinti buvo nukeltas dėl to, kad buvo laukiama galutinio valstybės biudžeto patvirtinimo¹⁰².
99. Iki 2024-12-31 iš viso pirmininkavimui pasirengti yra panaudota 728 tūkst. Eur (URM Pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai grupės veikla, Lietuvos nuolatinės atstovybės prie ES veiklos išlaidos, valstybės tarnautojų mokymų programos vykdymas). 2025–2027 m. valstybės biudžete pirmininkavimo poreikiams numatoma skirti 140,7 mln. Eur. Iš šios sumos URM skirtas pasirengimo pirmininkavimui biudžetas 2025–2027 m. yra 81,3 mln. Eur (58 proc. visos sumos).

⁹⁶ STRATA (2024). Europos Sąjungos strateginės aplinkos, raidos tendencijų, teisėkūros ir politikos prioritetų prognozavimas, Lietuvai rengiantis pirmininkauti ES Tarybai 2027 m.

⁹⁷ Protokolas Nr. 14, 2 klausimas.

⁹⁸ „Strateginių kompetencijų nustatymo, ugdymo ir palaikymo sistemos sukūrimas ir diegimas viešajame sektoriuje“, Nr. 11-003-P-0001.

⁹⁹ Viešojo valdymo agentūros 2025-02-25 el. paštu pateikta informacija.

¹⁰⁰ Vyriausybės 2024-01-10 nutarimas Nr. 39.

¹⁰¹ Parengti ir pateikti svarstyti VESK valstybės institucijų žmogiškųjų išteklių, būtinų atlikti su pirmininkavimu ES Tarybai susijusias funkcijas, analizę.

¹⁰² Užsienio reikalų ministerijos 2025-01-23 el. paštu pateikta informacija.

100. Siekiant, kad pasirengimo pirmininkauti ES 2027 m. procesas vyktų sėkmingai, reikia iš anksto kokybiškai pasiruošti, todėl ypač svarbu laiku įgyvendinti priemones. Pirmininkaujant ES 2013 m., vienas pagrindinių Lietuvai kilusių iššūkių – tinkamų personalo kompetencijų užtikrinimas,¹⁰³ todėl vėluojančios mokymų programos, skirtos asmenims, atliksiantiems su pirmininkavimu ES Tarybai susijusias funkcijas, įgyvendinimui reikėtų skirti ypatingą dėmesį.

¹⁰³ STRATA (2024). Europos Sąjungos strateginės aplinkos, raidos tendencijų, teisėkūros ir politikos prioritetų prognozavimas, Lietuvai rengiantis pirmininkauti ES Tarybai 2027 m.

REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS

Laukiamas audito poveikis: patobulinus konsulinį funkcijų organizavimą, vykdymą ir priežiūrą, bus užtikrinta geresnė paslaugų kokybė.

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama) / priemonės	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija / įgyvendinantis priemonės	Rekomendacijos (pokyčio, kurio siekiama)** / priemonių*** įgyvendinimo terminas
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė		
1-asis pagrindinis audito rezultatas Ministerija nepatvirtino 2021–2022 m. konsulinės veiklos patikrinimo metinių planų, 2021 m. patikrinimų nevykdė, 2022 m. – vykdė tik neplaninius. Nėra nustatytų kriterijų, pagal kuriuos įstaigos atrenkamos tikrinimams. Ministerijos teigimu, atsižvelgiama į paskutinio patikrinimo datą. Nustatėme, kad 25 proc. (13 iš 52) įstaigų patikrinimai nebuvo vykdyti daugiau nei 5 metus. 2023–2024 m. ministerija neatliko maždaug trečdaliao suplanuotų patikrinimų. Konsulinės veiklos patikrinimų ataskaitose teiktų rekomendacijų stebėsenos procesas nėra apibrėžtas.	Didelės svarbos 1. Siekiant užtikrinti tikslingesnę ir paveikesnę ministerijos vykdomą konsulinės pagalbos ir konsulinį paslaugų priežiūrą: ✓ patvirtinti kriterijus, kuriais vadovaujantis subjektai atrenkami patikrinimams; ✓ numatyti, kad patikrinimų metu būtų vertinama KONSREG registracija; ✓ išplėsti patikrinimų metu vertinamos interneto svetainėse pateikiamos informacijos apimtį; ✓ numatyti rekomendacijų įgyvendinimo stebėseną.	Stebima konsulinės veiklos patikrinimų metu teiktų rekomendacijų dalis, proc.	0	100	Užsienio reikalų ministerija	2028-06-30
		Įstaigų, atrinktų konsulinės veiklos patikrinimui pagal kriterijus, dalis, proc.	0	100		
		Įstaigų, kuriose yra galimybė registruotis KONSREG toms paslaugoms, kurių privalomą registravimą numato Konsulinį funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, dalis, proc.	0	100		
		Įstaigų, kurių svetainės atitinka reikalavimus, dalis, proc.	0	100		
	1.1. Pakeisti Konsulinį funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašą.				Užsienio reikalų ministerija	2026-12-31
	Didelės svarbos 2. Siekiant užtikrinti tinkamą išorės paslaugų teikėjų teikiamų paslaugų priežiūrą:	Kas 9 mėn. patikrintų išorės paslaugų teikėjo vizų centrų dalis, proc.	0	100	Užsienio reikalų ministerija	2029-06-30
		Įstaigų, kurios vykdė išorės paslaugų teikėjo pasų centrų patikrinimus numatytu periodiškumu, dalis, proc.	0	100		

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokyti, kurio siekiama) / priemonės	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija / įgyvendinantis priemonės	Rekomendacijos (pokyčio, kurio siekiama)** / priemonių*** įgyvendinimo terminas
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė		
Ministerijos naudojama Konsulinių procedūrų valdymo informacinė sistema nesudaro galimybės centralizuotai stebėti ir analizuoti paslaugų teikimo terminų. Tai vertinama tik konsulinių įstaigų patikrinimų metu. Mokymai vizų centrų darbuotojams 2021–2024 m. nebuvo vykdomi, 1 iš 8 diplomatinė atstovybių ir konsulinių įstaigų audito metu (2025-01-21) suorganizavo mokymus trijų vizų centrų darbuotojams. Pasų centrų darbuotojams mokymai vykdyti vieną kartą (2024-02-13). Ministerijoje nenustatytas vizų ir pasų centrų patikrinimų procesas, nepatvirtintos patikrinimų ataskaitos formos, nenustatyta rekomendacijų įgyvendinimo stebėseną. 18 proc. (8 iš 45) įstaigų, kurių darbuotojai atlieka administracines funkcijas, apklausoje pažymėjo, kad atliekamos kitos administracinės funkcijos	✓ kasmet vertinti įstaigų, kurios pasitelkia išorės paslaugų teikėją, pateiktą informaciją apie mokymų organizavimą, patikrinimų vykdymą ir jų rezultatus; ✓ numatyti skambučių centro periodinį kokybės vertinimą.	Įstaigų, kurios vykdo išorės paslaugų teikėjo mokymus numatytu periodiškumu, dalis, proc. Skambučių centro paslaugos kokybės vertinimų, atliktų pagal nustatytą grafiką, dalis, proc. Skambučių centro konsultantų įvertintų pokalbių įrašų skaičius.	0	100		
			0	100		
			0	20		
	2.1. Patikslinti bendradarbiavimo sąlygas su išorės paslaugų teikėjais				Užsienio reikalų ministerija	2027-12-31
	Didelės svarbos					
	3. Siekiant užtikrinti konsulinių paslaugų suteikimą laiku, numatyti nuolatinį jų terminų laikymosi vertinimą.	Paslaugų, kurių numatytas nuolatinis terminų laikymosi vertinimas, dalis, proc.	0	100	Užsienio reikalų ministerija	2032-03-01
	3.1. Modernizuoti konsulinių procedūrų valdymo informacinę sistemą.				Užsienio reikalų ministerija	2030-12-31
	Vidutinės svarbos					
	4. Siekiant teikti kokybiškas paslaugas:	Klientų pasitenkinimo paslaugomis rodiklis.	0	53	Užsienio reikalų ministerija	2028-06-30
	✓ įtraukti papildomą rodiklį su siektina reikšme dėl išorės paslaugų teikėjų, vykdančių paslaugas, susijusias su prašymais išduoti vizą ir išduoti ir (ar) pakeisti asmens dokumentus, paslaugų įvertinimo;	Visais skambučių centro teikiamos paslaugos atvejais numatyta galimybė palikti atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę.	0	100		
	✓ įtraukti papildomą rodiklį (-ius), kuris (-ie) parodytų reprezentatyvią nuomonę apie	Visais el. paštu aptarnavimo atvejais numatyta galimybė palikti atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę.	0	100		

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama) / priemonės	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija / įgyvendinantis priemonės	Rekomendacijos (pokyčio, kurio siekiama)** / priemonių*** įgyvendinimo terminas
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė		
apsunkina konsulinių funkcijų atlikimą. 2024 m. gruodžio mėn. 49 iš 73 konsuliniai pareigūnai vykdė administracines funkcijas, iš jų 11 ne visos šios funkcijos buvo numatytos pareigybių aprašymuose. Ministerija neturi susistemintos informacijos apie kitų funkcijų vykdymą atstovybėse, todėl nežinoma, kurios vykdomos administracinės funkcijos turėtų būti įrašytos į pareigybių aprašymus. Nėra patvirtintų kriterijų, kuriais vadovaujantis numatoma, kurios misijos bus įtrauktos į metinį konsulinių misijų planą. 2021–2024 m. įstaigų teiktose paraiškose nurodytas misijų poreikis buvo didesnis (10–29 proc.) už suplanuotų ir įvykdytų misijų skaičių.	aptarnavimo el. paštu ir skambučių centro kokybę.					
	4.1. Patikslinti sutartį su išorės paslaugų teikėju, teikiančiu paslaugas, susijusias su prašymais išduoti ir (ar) pakeisti asmens dokumentus ir atitinkamas bendradarbiavimo sąlygas.				Užsienio reikalų ministerija	2026-12-31
	4.2. Patikslinti sutartį su skambučių išorės paslaugų teikėju ir užtikrinti galimybę klientams palikti atsiliepimus po kiekvieno skambučio.				Užsienio reikalų ministerija	2026-12-31
	4.3. Peržiūrėti ir įdiegti naujus funkcionalumus keliauk.urm.lt svetainėje klientų pasitenkinimui diplomatinėjų atstovybių atsakymais el. paštu pagal palankių klientų rodiklio (NPS) metodiką vertinti.				Užsienio reikalų ministerija	2026-12-31
	Vidutinės svarbos 5. Siekiant skaidraus sprendimų priėmimo ir visuomenės informavimo apie juos, patvirtinti kriterijus, kuriais vadovaujantis misijos įtraukiamos į metinį konsulinių misijų planą.	Išvažiuojamųjų misijų, kurios buvo įtrauktos į metinį konsulinių misijų planą vadovaujantis kriterijais, dalis, proc.	0	100	Užsienio reikalų ministerija (KOD)	2028-06-30
	5.1. Pakeisti Išvažiuojamųjų konsulinių misijų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašą.				Užsienio reikalų ministerija	2025-12-31
	Vidutinės svarbos 6. Siekiant subalansuoti konsulinių pareigūnų ir darbuotojų administracinių ir konsulinių funkcijų vykdymą, inventorizuoti visas jų vykdomas administracines funkcijas ir imtis priemonių dėl jų įtraukimo į pareigybių aprašymą.	Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, nuolat vykdančių administracines funkcijas, šios funkcijos numatytos pareigybių aprašymuose, dalis, proc.	45	100	Užsienio reikalų ministerija	2028-01-01
	6.1. Parengti klausimyną diplomatinėms atstovybėms, pagal kurį bus nustatytos konsulinių pareigūnų ir darbuotojų vykdomos administracinės funkcijos.				Užsienio reikalų ministerija	2025-10-31
	6.2. Surinkti informaciją iš diplomatinėjų atstovybių pagal parengtą klausimyną.				Užsienio reikalų ministerija	2025-12-31
	6.3. Išanalizuoti iš diplomatinėjų atstovybių gautą informaciją ir parengti rekomendacijas diplomatinėjų atstovybių vadovams dėl administracinių funkcijų įtraukimo į DA darbuotojų pareigų aprašymus bei patvirtinti naujas pareigybes.				Užsienio reikalų ministerija	2026-09-01

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama) / priemonės	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija / įgyvendinantis priemonės	Rekomendacijos (pokyčio, kurio siekiama)** / priemonių*** įgyvendinimo terminas
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė		
	Vidutinės svarbos					
	7. Siekiant didinti elektroninių paslaugų prieinamumą, numatyti sklaidos visuomenei priemonės dėl paslaugų, kurias galima gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą.	Įstaigų, kurių interneto svetainėse visose skiltyse, kuriose pateikiama informacija apie paslaugą, pateikiama informacija ir apie galimybę ją gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą, dalis, proc.	50	100	Užsienio reikalų ministerija	2031-06-30
		Įstaigų, kurių automatinuose / standartiniuose pranešimuose nurodoma apie galimybę paslaugą gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą, dalis, proc.	0	100		
	7.1. Peržiūrėti ir koreguoti Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybių ir konsulinių įstaigų užsienyje interneto svetainių, informacijos apie paslaugas jose pateikimą.				Užsienio reikalų ministerija	2028-12-31
	7.2. Koreguoti Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybių ir konsulinių įstaigų užsienyje el. pašto automatinuose pranešimuose esančios informacijos apie el. paslaugas pateikimą.				Užsienio reikalų ministerija	2026-12-31
	7.3. Užtikrinti Vyriausybės inicijuotos kampanijos dėl paslaugų, atliekamų Lietuvoje el. būdu, visuomenei užsienyje sklaidą.				Užsienio reikalų ministerija	2030-12-31

* Detalus pokyčių vertinimo rodiklių duomenys pateikti 3 priede „Pokyčių vertinimo rodiklių duomenys“.

** Priemonės ir terminas joms įgyvendinti, pokyčiui pasiekti ir rodikliams pamatuoti pateikė Užsienio reikalų ministerija.

*** Rekomendacijų įgyvendinimo stebėsenos metu gali būti tikslinamos arba keičiamos rekomendacijų įgyvendinimo plane nurodytos priemonės ar pokyčių vertinimo rodikliai Valstybinio audito rekomendacijų įgyvendinimo stebėsenos tvarkos aprašo nustatyta tvarka. Aktualus priemonių ir pokyčių vertinimo rodiklių sąrašas yra pateikiamas Valstybės kontrolės atviruose duomenyse adresu www.valstybeskontrolė.lt.

Departamento vadovė

Vilma Maslauskienė

Vyriausioji valstybinė auditorė-audito grupės vadovė

Vita Želvienė

PRIEDAI

1 priedas.	Santrumpos ir sąvokos.....	46
2 priedas.	Audito kriterijai, atliktos procedūros ir taikyti metodai.....	48
3 priedas.	Pokyčių vertinimo rodiklių duomenys.....	53
4 priedas.	Konsulinių funkcijų teikimas atsirinktose 26 diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose 2025 m. sausio–vasario mėn.....	57
5 priedas.	Informacija apie konsulines funkcijas (jų aktualumą, duomenų apie jas kaupimą ir registraciją KONSREG sistemoje).....	60
6 priedas.	Diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų 2024 m. pateikto finansavimo poreikio palyginimas su skirtais asignavimais, Eur.....	61
7 priedas.	Diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų steigimo procesas.....	62
8 priedas.	Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų 2025 m. pradžioje vykdomos administracinės funkcijos.....	63
9 priedas.	Konsulinių paslaugų teikimo terminų nesilaikymas.....	64
10 priedas.	Informacija apie veiksmų, skirtų pasirengimui pirmininkauti ES Tarybai 2027 m., įgyvendinimą.....	65
11 priedas.	Ministerijos 2023 m. ir 2024 m. veiklos planuose numatytų rodiklių įgyvendinimas.....	67
12 priedas.	Registracijos konsulinėms paslaugoms elektroninėje sistemoje diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų taikoma skirtinga praktika konsulinių funkcijų aprašymui.....	69

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla
užtikrinant konsulinių funkcijų
vykdymą“
1 priedas

Santrumpos ir sąvokos

DA – diplomatinė atstovybė

EGADP – Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo projektas

ES – Europos Sąjunga

IPT – Išorės paslaugų teikėjas

KJ – konsulinė įstaiga

KOD – Konsulinis departamentas

KONSREG – Registracijos konsulinėms paslaugoms Lietuvos Respublikos diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose elektroninė sistema

KPVS – Konsulinių procedūrų valdymo informacinė sistema

NPP – Nacionalinis pažangos planas

NPS – Palankių klientų rodiklis (angl. *Net Promoter Score*)

PO – Perkančioji organizacija

STRATA – VŠĮ Vyriausybės strateginės analizės centras

URM – Užsienio reikalų ministerija

VESK – Vyriausybės Europos Sąjungos komisija

ATK / pasų IPT – išorės paslaugų teikėjas, vykdomas užduotis, numatytas sutartyje¹⁰⁴ ir susijusias su Lietuvos Respublikos piliečių prašymais išduoti ar pakeisti Lietuvos Respublikos kelionės dokumentą – asmens tapatybės kortelę ir / ar pasą¹⁰⁵, nevykdomas nagrinėjimo ir / ar sprendimo priėmimo funkcijos¹⁰⁶.

Skambučių centras – išorės paslaugų teikėjas, vykdomas skambučių centro paslaugas¹⁰⁷

¹⁰⁴ 2024-01-16 susitarimo dėl išorės paslaugų teikimo užsienyje gyvenantiems Lietuvos Respublikos piliečiams Nr. 10-11/24 4 dalis.

¹⁰⁵ Priimti ir perduoti konsulinei įstaigai pareiškėjų prašymus ir juos pagrindžiančius dokumentus dėl asmens tapatybės kortelės, paso išdavimo ar keitimo, laikino paso išdavimo, pareiškėjų gyvenamosios vietos deklaracijos, pranešimus apie prarastą asmens tapatybės kortelę ir (ar) pasą, prašymus pakeisti vardą ir (ar) pavardę, pakeisti, ištaisyti, papildyti, atkurti ar anuliuoti civilinės būklės aktų įrašus, taip pat įtraukti į apskaitą užsienio valstybėje įregistruotus ar patvirtintus civilinės būklės aktus; paimiti iš konsulinės įstaigos išduotus asmens tapatybės korteles, asmens elektroninės atpažinties sertifikatus ir kvalifikuoto elektroninio parašo sertifikatus, pasus, laikinus pasus ir civilinės būklės išrašus ir juos asmeniškai įteikti pareiškėjui arba juos išsiųsti pareiškėjui; rinkti konsulinį mokestį; teikti informaciją apie išorės paslaugų gavimo sąlygas ir kt.

¹⁰⁶ Ministerijos teigimu, išorės paslaugų tiekėjas, kuriam yra patikėtos techninės funkcijos susijusios su Lietuvos Respublikos piliečių prašymo išduoti ar pakeisti Lietuvos Respublikos kelionės dokumentą – asmens tapatybės kortelę ir/ar pasą.

¹⁰⁷ Klientų konsultavimas Lietuvos Respublikos piliečių asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų, civilinės metrikacijos, notarinių veiksmų, išvykimo iš Lietuvos Respublikos deklaravimo, konsulinių pažymų išdavimo,

Šengeno vizų IPT – išorės paslaugų teikėjas, vykdamas užduotis, susijusias su trečiųjų šalių piliečių prašymų gauti Šengeno vizą priėmimu nagrinėti vizų tarnyboje (Vizų kodekso 43 straipsnio 6 dalyje nustatytas užduotis¹⁰⁸), nevykdamas nagrinėjimo ir / ar sprendimo priėmimo funkcijos¹⁰⁹.

Lietuvos Respublikos diplomatinė atstovybė – užsienio valstybėje ar prie tarptautinės organizacijos (kelių tarptautinių organizacijų) nuolat veikianti Lietuvos Respublikos diplomatinės tarnybos institucija oficialiems tarpvalstybiniais santykiams ar oficialiems santykiams su tarptautine organizacija palaikyti, įgyvendinti Lietuvos Respublikos užsienio politikos uždavinius ir ginti Lietuvos Respublikos, jos piliečių, įmonių bei kitų juridinių asmenų teises ir teisėtus interesus.

Konsulinė įstaiga – užsienio valstybėje nuolat veikiantys Lietuvos Respublikos generalinis konsulas, konsulas, vicekonsulas ar konsulinė agentūra, atliekantys konsulines funkcijas ir kitas Lietuvos Respublikos tarptautinių sutarčių, įstatymų ir kitų teisės aktų jam pavestas užduotis, taip pat Lietuvos Respublikos konsulinė įstaiga, kuriai vadovauja garbės konsulinis pareigūnas.

Konsulinė pagalba – konsulinės funkcijos, kurias atlieka konsuliniai pareigūnai Lietuvos Respublikos piliečiui užsienio valstybėje patekus į nelaimę, jį sulaikius, jam nukentėjus nuo nusikaltimo, jam mirus, taip pat susidarius kitoms šio statuto numatytoms aplinkybėms. Konsulinė pagalba šiame statute numatytais atvejais teikiama ir užsienio valstybėje teisėtai esantiems asmenims be pilietybės, turintiems leidimą gyventi Lietuvos Respublikoje.

Konsulinis darbuotojas – bet kuris asmuo, konsulinėje įstaigoje atliekantis administracinį ar techninį darbą.

Konsulinis pareigūnas – Lietuvos Respublikos diplomatas, kuriam pavesta atlikti konsulines funkcijas, taip pat garbės konsulinis pareigūnas.

Vizų centras – Lietuvos Respublikos piliečių aptarnavimo vieta, kurioje teikiamos išorės paslaugos.

Pasų centras – Lietuvos Respublikos piliečių aptarnavimo vieta, kurioje teikiamos išorės paslaugos.

dokumentų pareikalavimo, dokumentų vizai gauti pateikimo, ekstremaliųjų situacijų, registracijos konsuliniam priėmimui klausimais bei kitais konsuliniais klausimais, susijusiais su Užsakovo veikla pagal Užsakovo pateiktą konsultacijoms skirtą informaciją ir kt.

¹⁰⁸ Teikti bendrą informaciją apie vizų išdavimo reikalavimus ir prašymo formas; informuoti prašymą išduoti vizą pateikiantį asmenį apie reikalaujamus patvirtinamuosius dokumentus, remiantis kontroliniu sąrašu; rinkti duomenis ir priimti prašymus (įskaitant biometrinių identifikatorių rinkimą) ir perduoti prašymą konsulatui; rinkti vizos mokestį; tvarkyti asmens atvykimo į konsulatą arba išorės paslaugų teikėjo patalpą tvarkaraštį; paimti iš konsulato kelionės dokumentus, įskaitant pranešimą apie atsakymą išduoti vizą, jei taikoma, ir grąžinti juos prašymą išduoti vizą pateikusiam asmeniui.

¹⁰⁹ Ministerijos teigimu, išorės paslaugų tiekėjas, kuriam yra patikėtos techninės funkcijos susijusios su trečiųjų šalių piliečių prašymo gauti Šengeno vizą priėmimu nagrinėti vizų tarnyboje.

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla užtikrinant
konsulinių funkcijų vykdymą“
2 priedas

Audito kriterijai, atliktos procedūros ir taikyti metodai

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti audito kriterijai	Atliktos audito procedūros, taikyti informacijos, duomenų rinkimo ir vertinimo metodai
1.1. Tobulintinas ministerijos vykdomas konsulinių funkcijų organizavimas	✓ URM numatyti kriterijai, kuriais vadovaujantis steigiamos ir likviduojamos diplomatinės atstovybės, atstovybės prie tarptautinių organizacijų ir konsulinės įstaigos. ✓ Visoms 2021–2024 m. įsteigtoms ir likviduotoms diplomatinėms atstovybėms ir konsulinėms įstaigoms atlikta steigimo ir likvidavimo tikslinė analizė. ✓ Yra nustatyta, kaip URM skaičiuoja reikalingą metinį finansavimo poreikį DA ir KĮ išlaikymui (ir darbo užmokesčiui). ✓ Finansavimo poreikis yra skaičiuojamas. ✓ Finansavimas skiriamas atsižvelgiant į apskaičiuotą finansavimo poreikį. ✓ URM Konsuliniame departamente neužimtų pareigybių dalis audituojamu laikotarpiu neviršijo 10 proc. ✓ URM diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose neužimtų pareigybių dalis audituojamu laikotarpiu neviršijo 10 proc. ✓ Visų DA ir KĮ visiems administracines funkcijas atliekantiems konsuliniams pareigūnams šios funkcijos yra numatytos pareigybių aprašymuose. ✓ Visais atvejais, kai administracinės funkcijos nenumatytos pareigybės aprašyme, mokamos priemonos. ✓ Ministerijos vidaus tvarkose yra nustatyti konsulinių pareigūnų rotacijos kriterijai. ✓ URM darbuotojai organizuoja konsulinius mokymus pagal Aprašo reikalavimus (10, 12, 13 ir 40 p.).	Teisės aktų ir dokumentų peržiūra ✓ Nagrinėjome Konsulinį statutą, Diplomatinės tarnybos įstatymą, Diplomatinių atstovybių, atstovybių prie tarptautinių organizacijų ir konsulinių įstaigų steigimo ir likvidavimo tvarkos aprašą, Išvažiuojamųjų konsulinių misijų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašą, 2022–2030 metų plėtros programos valdytojos Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos užsienyje matomos ir įtakingos Lietuvos plėtros programą, Diplomatinių atstovybių, konsulinių įstaigų, atstovybių prie tarptautinių organizacijų ir specialiųjų misijų išlaidų sąmatos sudarymo, vykdymo ir finansų apskaitos taisykles, Vyriausybės 2021–2024 m. nutarimus dėl diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų steigimo ir likvidavimo, Diplomato atrankos į laisvas diplomato pareigas, diplomatų rotacijos ir diplomatinį rangų suteikimo ir atėmimo tvarkos aprašą, Konsulinių mokymų organizavimo ir gebėjimų atlikti visas arba dalį konsulinių funkcijų ar vykdyti veiklą, susijusią su konsulinių funkcijų atlikimu, tikrinimo tvarkos aprašą, URM konsulinės veiklos ataskaitas, vidaus audito ataskaitas, pareigybių aprašymus, Pavyzdinį krizių ir ekstremaliųjų situacijų valdymo planą. Duomenų analizė ✓ Analizavome URM pateiktus duomenis apie diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų skaičiaus pokytį ir pasiskirstymą visuose žemynuose, tikslines analizes steigiamoms ir likviduojamoms diplomatinėms atstovybėms ir konsulinėms įstaigoms, kriterijus, kuriais remiantis 2021–2024 m. buvo steigiamos ir likviduojamos atstovybės ir įstaigos, kriterijus, kuriais vadovaujantis nustatomas poreikis ir planuojamos misijos, 2021–2024 m. išvažiuojamųjų konsulinių misijų planavimo dokumentus, suplanuotų išvažiuojamųjų konsulinių misijų vykdymą, DA ir KĮ pateiktą finansavimo poreikį, URM apskaičiuotą finansavimo poreikį, skirtą finansavimui, DA ir KĮ surenkamą konsulinį mokestį, informaciją apie konsulinių pareigūnų vykdomas funkcijas, konsulinių ir administracinių funkcijų santykį, diplomatų rotacijos procesą, rotacijos kriterijus, leidimus ir testus konsulinėms funkcijoms atlikti, konsulinių mokymų organizavimą ir gebėjimų tikrinimą, ar organizuojamų krizių ir ekstremaliųjų situacijų valdymo mokymų ir pratybų pakanka, kaip dažnai jie organizuojami, ar turėti pasiūlymų šių mokymų / pratybų organizavimui. Skaičiavimas ✓ Skaičiavome, kokią dalį pareigybių URM Konsuliniame departamente ir atskirose diplomatinėse atstovybėse 2024 m. sudarė laisvos pareigybės, efektyvumo indeksą.

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti audito kriterijai	Atliktos audito procedūros, taikyti informacijos, duomenų rinkimo ir vertinimo metodai
	✓ Atsirinktose diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose konsulinės funkcijas vykdantys darbuotojai atitinka Aprašo reikalavimus (15–18 p). ✓ Visos atsirinktos diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos organizuoja krizių ir ekstremaliųjų situacijų valdymo mokymus ir pratybas.	Palyginimas ✓ Lyginoje DA ir KĮ pateiktą finansavimo poreikį su URM apskaičiuotu finansavimo poreikiu, konsulinių veiksmų apimtį augimą su darbuotojų skaičiaus augimu. Pokalbis su: ✓ Užsienio reikalų ministerijos, diplomatinėse atstovybėse ir konsulinių įstaigose atstovais. Atranka ✓ Taikant statistinę paprastą atsitiktinę atranką su <i>Excel</i> programos funkcija RAND, buvo atrinkta 21 Lietuvos Respublikos ambasada ir 5 konsulinės įstaigos, kurios 2024 m. teikė konsulinės paslaugas. Jose vertinome, ar registracija vykdoma sistemoje KONSREG, ar vykdoma paslaugų el. būdu sklaida, ar informuojama apie galimybę prašymus ir reikalingus dokumentus pateikti per garbės konsulinį pareigūną, ar lankytojų priėmimo patalpoje skelbiama visa reikiama informacija, ar konsulinės funkcijas vykdantys darbuotojai atitinka Aprašo reikalavimus. Apklausa ✓ Apklaustos visos 52 diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos, kurios 2024 m. teikė konsulinės paslaugas. Apklausos tiriamoji visuma – 100 proc. Atsakymus pateikė 52 DA ir KĮ. Apklausa atlikta naudojant „Microsoft Forms“ įrankį. ✓ Apklausėme DA ir KĮ, ar jų skaičius pakankamas, ar pakanka išvažiuojamųjų misijų, ar jos organizuojamos tada, kada yra poreikis, ar pakanka organizuojamų krizių ir ekstremaliųjų situacijų valdymo mokymų ir pratybų.
1.2. Tobulintinas konsulinių funkcijų vykdymas diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose	✓ Visose atsirinktose diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose registracija vykdoma sistemoje KONSREG Konsuliniame statute numatytoms konsulinėms funkcijoms. ✓ Visose atsirinktose diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose nustatytas klientų priėmimo ir aptarnavimo laikas. ✓ Visų atsirinktų diplomatinėse atstovybėse ir konsulinių įstaigose patalpos pritaikytos konsulinėms paslaugoms teikti pagal Konsulinių paslaugų teikimo standartą. ✓ Visų atsirinktų diplomatinėse atstovybėse ir konsulinių įstaigose darbuotojai asmenis aptarnauja pagal Konsulinių paslaugų teikimo standartą. ✓ Visų atsirinktų diplomatinėse atstovybėse ir konsulinių įstaigose interneto svetainėse pateikiama tiksli ir pakankama informacija. ✓ Visos atsirinktos diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos vykdo paslaugų el. būdu sklaidą. ✓ Visose atsirinktose diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose lankytojų priėmimo patalpoje skelbiama visa reikiama informacija.	Teisės aktų ir dokumentų peržiūra ✓ Nagrinėjome Konsulinį statutą, Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašą, Konsulinių įstaigų, vadovaujamų garbės konsulinių pareigūnų, steigimo ir uždarymo, garbės konsulinių pareigūnų skyrimo ir atšaukimo tvarkos aprašą ir Garbės konsulinių pareigūnų veiklos instrukcijas, Asmens grįžimo pažymėjimo išdavimo tvarkos aprašą, konsulinius patentus, Konsulinių paslaugų teikimo standartą, Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarto vadovą, DA ir KĮ įsakymus dėl klientų priėmimo ir aptarnavimo laiko, URM, DA, KĮ interneto svetainių informaciją, URM, DA, KĮ pateiktus duomenis / informaciją. Duomenų analizė ✓ Analizavome KONSREG sistemos duomenis apie vizitų trukmę, galimybę registruotis asmeniui kartu su šeima, paslaugų prieinamumą (galimybę užsiregistruoti vizitui), atrinktų DA ir KĮ KONSREG naudojimą konsulinėms paslaugoms, visas DA ir KĮ, kokioms paslaugoms registruoti naudojama KONSREG, ar atsirinktų DA ir KĮ interneto svetainėse skelbiama informacija atitinka Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašą, ar atrinktose DA ir KĮ interneto svetainėse teikiamas pirmumas informacijos sklaidai dėl konsulinių paslaugų atlikimo elektroniniu būdu, informaciją apie galimybę pateikti AGP prašymą ir reikalingus dokumentus per garbės konsulinį pareigūną, kokias dar konsulinės funkcijas, nurodytas teisės aktuose ir konsuliniuose patentuose, gali atlikti garbės konsulinis pareigūnas, URM SVP rodiklio pasiekimą.

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti audito kriterijai	Atliktos audito procedūros, taikyti informacijos, duomenų rinkimo ir vertinimo metodai
	✓ Visos pasirinktos diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos informuoja apie galimybę prašymus ir reikalingus dokumentus pateikti per garbės konsulinį pareigūną, kai tarp DA ir (ar) KĮ ir garbės konsulinio pareigūno yra sudarytas susitarimas. ✓ Pasiekta Klientų rekomendavimo indekso pagal NPS metodologiją (<i>Net Promoters Score</i>) reikšmė – 51.	Palyginimas ✓ Lyginome DA ir KĮ taikomą praktiką, nustatant vizitų trukmes skirtingoms konsulinėms funkcijoms. Pokalbis su: ✓ Užsienio reikalų ministerijos, diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų atstovais. Apklausa ✓ Apklausėme visas DA ir KĮ dėl skirtingoms konsulinėms funkcijoms skiriamų vizitų trukmės, galimybės registruotis kartu su šeima, kokioms paslaugoms registruoti naudojama KONSREG, ar konsulinės patalpos pritaikytos konsulinėms paslaugoms teikti, kaip dažnai pasitaiko atvejų, kai paslaugos teikiamos nesivadovaujant Asmenų aptarnavimo taisyklėmis. ✓ Atsirinktas DA ir KĮ apklausėme, ar patalpos atitinka Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo 2 priedo reikalavimus, ar teikiamos konsulinės paslaugos atitinka asmenų aptarnavimo taisykles, nurodytas Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarte. ✓ Visas DA ir KĮ apklausėme, dėl kokių priežasčių asmenys renkasi atvykti į DA ir KĮ dėl paslaugų, kurios teikiamos elektroniniu būdu arba atitinkamose užsienio įstaigose, ko trūksta, kad asmenys aktyviau naudotųsi elektroninėmis konsulinėmis paslaugomis, ar informaciniame ekrane ir (arba) skelbimų lentoje, ir (arba) segtuve, esančiuose lankytojų priėmimo patalpoje ir skelbimų lentoje ir (arba) iškaboje, esančiuose konsulinės įstaigos išorėje, skelbiama informacija, kaip reikalauja Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, ar jos priima AGP dokumentus, pateiktus per garbės konsulinį pareigūną, ir ar interneto svetainėje skelbia informaciją apie tokią galimybę.
1.3. Diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų priežiūra turėtų būti tikslingesnė ir paveikesnė	✓ URM parengė ir patvirtino 2021–2024 m. konsulinės veiklos patikrinimo metinius planus. ✓ URM numatyti kriterijai, kuriais vadovaujantis atrenkami konsulinės veiklos patikrinimo subjektai. ✓ URM atliko visus 2021–2024 m. suplanuotus konsulinės veiklos patikrinimus. ✓ Vykdoma URM 2021–2024 m. patikrinimų metu teiktų rekomendacijų stebėseną. ✓ Nustatyta tvarka, kaip URM vykdomas suteiktų paslaugų atlikimo terminų vertinimas. ✓ Konsulinių funkcijų priežiūra skaitmenizuota. ✓ Pasiekta Klientų rekomendavimo indekso pagal NPS metodologiją (<i>Net Promoters Score</i>) reikšmė – 51.	Teisės aktų ir dokumentų peržiūra ✓ Nagrinėjome Konsulinį statutą, Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašą, Užsienio reikalų ministerijos vidaus audito skyriaus ir konsulinio departamento nuostatus, Konsulinių procedūrų valdymo informacinės sistemos nuostatus, Konsulinio departamento 2022–2024 m. konsulinės veiklos patikrinimų ataskaitas, Konsulinių paslaugų kokybės stebėsenos, matavimo, analizės ir vertinimo metodiką, Konsulinių procedūrų valdymo informacinės sistemos (KPVs) modernizavimo paslaugų įsigijimo viešojo pirkimo Techninę specifikaciją. Duomenų analizė ✓ Analizavome Diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų konsulinės veiklos patikrinimo planus, vidaus auditų metinius planus, kriterijus, kuriais vadovaujantis DA ir KĮ atrenkamos veiklos patikrinimams ir vidaus auditams, konsulinės veiklos patikrinimų trukmę nuo patikrinimo vizito DA ar KĮ iki ataskaitos išsiuntimo įstaigai, DA ir KĮ patikrinimų metu teiktų rekomendacijų įgyvendinimą, už kurių stebėseną atsakingas vidaus audito skyrius ir konsulinis departamentas, KPVs ataskaitas apie konsulinių veiksmų skaičių, URM SVP rodiklio pasiekimą. Pokalbis su ✓ Užsienio reikalų ministerijos, diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų atstovais.

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti audito kriterijai	Atliktos audito procedūros, taikyti informacijos, duomenų rinkimo ir vertinimo metodai
		Apklausa ✓ Apklausėme visas DA apie konsulinių paslaugų priežiūros užtikrinimą ir pakankumą, Konsulinių procedūrų valdymo informacinės sistemos funkcionalumą.
1.4. Stiprintina išorės paslaugų teikėjų priežiūra	✓ Numatyta tvarka, kaip vykdoma bendradarbiavimo su išorės paslaugų teikėju priežiūra. ✓ Atsirinktų diplomatinės atstovybių ir konsulinių įstaigų mokymai išorės paslaugų teikėjams vykdomi numatyta tvarka ir periodiškumu. ✓ Atrinktos diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos ne rečiau kaip kartą per devynis mėnesius organizuoja prašymų išduoti vizą priėmimo centrų patikrinimus.	Teisės aktų ir dokumentų peržiūra ✓ Nagrinėjome Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą, Šengeno vizos išdavimo tvarkos aprašą, sutartis su išorės paslaugų teikėjais, Vyriausybės nutarimą dėl bendradarbiavimo su išorės paslaugų teikėju, URM, DA, KĮ pateiktus duomenis. Duomenų analizė ✓ Analizavome, ar ne rečiau kaip kartą per devynis mėnesius organizuojami prašymų išduoti vizą priėmimo centrų patikrinimai, ar rengiami mokymo kursai išorės paslaugų teikėjui ir kokių periodiškumu, kaip DA ir KĮ vykdo išorės paslaugų teikėjų priežiūrą. Pokalbis su: ✓ Užsienio reikalų ministerijos, diplomatinės atstovybių ir konsulinių įstaigų atstovais.
2.1. Iššūkis pamatuoti Užsienio reikalų ministerijos veiklą	Ar URM strateginiai veiklos planai parengti taip, kad būtų įgyvendintas NPP? ✓ Ar visi NPP rodikliai, už kurių įgyvendinimą atsakinga URM, perkelti į strateginius veiklos planus? ✓ Ar analizuojama URM priskirtų NPP strateginių tikslų ir jų poveikio rodiklių pasiekimo pažanga? ✓ Ar URM įgyvendino STRATA tyrimuose pateiktas rekomendacijas?	Teisės aktų ir dokumentų peržiūra: ✓ Nagrinėjome Nacionalinį pažangos planą, 2021–2024 m. URM strateginius veiklos planus, metinius planus, veiklos ataskaitas, STRATA tyrimus („Užsienio politikos kuriamos vertės nustatymas ir jos matavimo tyrimas“ 2022 m. ir „Užsienio reikalų ministerijos vykdomos užsienio politikos kuriamos vertės vertinimo metodikos sukūrimas ir bandomasis vertinimas“ 2023 m.), Finansų ministerijos metines NPP įgyvendinimo ataskaitas. Pokalbis su: ✓ Užsienio reikalų ministerijos ir STRATA atstovais. Duomenų analizė ✓ Analizavome DA ir KĮ metinius veiklos planus ir metines ataskaitas, siekdami įvertinti, kaip įstaigoms keliami tikslai susiję su konsulinių paslaugų teikimu, kaip ministerija įgyvendina STRATA tyrimuose pateiktas rekomendacijas, ar 2023 m. ir 2024 m. veiklos planuose pateikti rodikliai yra pasiekti, ar ministerija, tvirtindama naujus strateginius veiklos planus, atsižvelgė į NPP pakeitimus.
2.2. Tobulintinas Užsienio reikalų ministerijos žmoniškųjų išteklių valdymas	Ar užtikrinami optimalūs URM žmoniškieji ištekliai priskirtų funkcijų vykdymui? ✓ Ar bendras URM darbuotojų skaičius audituojamu laikotarpiu didėjo, ar laisvų pareigybių procentinė dalis audituojamu laikotarpiu URM nedidėjo. ✓ Ar URM laisvų pareigybių dalis audituojamu laikotarpiu neviršijo 10 proc. ✓ Ar iš darbo URM išėjusių darbuotojų skaičius buvo mažesnis už priimtų į darbą skaičių, koks darbuotojų kaitos rodiklis.	Teisės aktų ir dokumentų peržiūra ✓ Nagrinėjome Lietuvos Respublikos diplomatinės tarnybos įstatymą, Konkurso į Lietuvos Respublikos diplomatinę tarnybą organizavimo tvarkos aprašą, Kandidatų į Lietuvos Respublikos diplomatinės tarnybos atstovus atrankos, Lietuvos Respublikos diplomatinės tarnybos skyrimo ir atšaukimo procedūrų aprašą, Diplomatus atrankos į laisvas diplomato pareigas, diplomatų rotacijos ir diplomatinės rangų suteikimo ir atėmimo tvarkos aprašą, URM strateginius veiklos planus ir veiklos ataskaitas. Duomenų analizė: ✓ Analizavome URM 2021–2024 m. duomenis apie darbuotojų skaičių, laisvų pareigybių dalį, išėjusių ir priimtų darbuotojų skaičių, konkursus į diplomatinę tarnybą, DA ir KĮ vadovų

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti audito kriterijai	Atliktos audito procedūros, taikyti informacijos, duomenų rinkimo ir vertinimo metodai
	✓ Ar konkursai į diplomatinę tarnybą buvo rezultatyvūs. ✓ Ar numatyta DA ir KĮ vadovų atrankos ir skyrimo tvarka, ar šie procesai vyksta, kaip numatyta tvarkose. ✓ Ar steigiant struktūrinius padalinius atlikta funkcijų ir atsakomybių analizė. Ar audituojamu laikotarpiu didėjo URM darbuotojų įsitraukimas į darbą? ✓ Ar URM pasiekė planuotas įsitraukimo į darbą indekso reikšmes, ar audituojamu laikotarpiu didėjo įsitraukimo į darbą indeksas. ✓ Ar audituojamu laikotarpiu didėjo URM darbuotojų pasitenkinimas darbu.	skyrimą, struktūrinių padalinių steigimą, URM darbuotojų įsitraukimo į darbą ir pasitenkinimo darbu tyrimo duomenis, įsitraukimo į darbą indekso kitimą. Skaičiavimai ✓ Atlikome skaičiavimus ir vykdėme efektyvumo vertinimą pagal nustatytus kriterijus, vertindami darbuotojų skaičiaus pokyčius, laisvų pareigybių dalį, darbuotojų kaitą. Pokalbis su: ✓ Užsienio reikalų ministerijos atstovais.
2.3. Pasirengimo pirmininkauti ES Tarybai organizavimo procesas sudaro sąlygas tinkamai jam pasirengti	✓ Ar visos gairės ir veiksmų plane numatytos priemonės, skirtos pasirengti pirmininkavimui, vykdomos šiuose dokumentuose nustatytais terminais?	Teisės aktų ir dokumentų peržiūra ✓ Nagrinėjome Lietuvos pasirengimo pirmininkauti Europos Sąjungos Tarybai 2027 metais gaires, Lietuvos pasirengimo pirmininkauti Europos Sąjungos Tarybai 2027 metais veiksmų planą. Duomenų analizė ✓ Analizavome URM ir VVA pateiktus duomenis apie pasirengimo pirmininkauti veiksmų vykdymą nustatytais terminais ir pasirengimo pirmininkauti finansavimą. Pokalbis su: ✓ Užsienio reikalų ministerijos atstovais.

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla užtikrinant
konsulinių funkcijų vykdymą“
3 priedas

Pokyčių vertinimo rodiklių duomenys

1 lentelė. Pokyčių vertinimo rodiklių duomenys

Rodiklis	Stebima konsulinės veiklos patikrinimų metu teiktų rekomendacijų dalis, proc.	Įstaigų, atrinktų konsulinės veiklos patikrinimui pagal kriterijus, dalis, proc.	Įstaigų, kuriose yra galimybė registruotis KONSREG toms paslaugoms, kurių privalomą registravimą numato Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, dalis, proc.	Įstaigų, kurių svetainės atitinka reikalavimus, dalis, proc.	Kas 9 mėn. patikrintų išorės paslaugų teikėjo vizų centrų dalis, proc.	Įstaigų, kurios vykdė išorės paslaugų teikėjo pasų centrų patikrinimus numatytu periodiškumu, dalis, proc.	Įstaigų, kurios vykdė išorės paslaugų teikėjo mokymus numatytu periodiškumu, dalis, proc.	Skambučių centro paslaugos kokybės vertinimų, atliktų pagal nustatytą grafiką, dalis, proc.
Matavimo vienetas	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.
Pradinė reikšmė	0	0	0	0	0	0	0	0
Pradinės reikšmės fiksavimo data	2025-01-02	2025-01-02	2025-01-02	2025-01-02	2025-01-02	2025-01-02	2025-01-02	2025-01-02
Siektina reikšmė	100	100	100	100	100	100	100	100
Tolerancijos ribos	Gerei	100	100	100	100	100	100	100
	Vidutiniškai	95–99	95–99	95–99	95–99	95–99	95–99	95–99
	Blogai	94	94	94	94	94	94	94
Siektinos reikšmės fiksavimo data	2027-12-31	2027-12-31	2027-12-31	2027-12-31	2028-12-31	2028-12-31	2028-12-31	2028-03-31
Periodinės reikšmės fiksavimo data	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Kasmet	Kasmet	Kasmet
Duomenų šaltinis rodikliui skaičiuoti	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija
Detalus skaičiavimo / vertinimo aprašymas	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (X – stebima konsulinės veiklos patikrinimų metu teiktų rekomendacijų dalis;	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – įstaigų, atrinktų konsulinės veiklos patikrinimams	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – įstaigos, kuriose yra galimybė registruotis visoms	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – įstaigų, kurių svetainės atitinka reikalavimus, dalis;	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – kas 9 mėn. patikrintų išorės paslaugų tiekėjo vizų centrų dalis;	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – įstaigų, kurios vykdė išorės paslaugų teikėjo patikrinimus	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – įstaigų, kurios vykdė išorės paslaugų teikėjo mokymus, dalis;	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – skambučių centro paslaugos kokybės vertinimų, atliktų pagal nustatytą grafiką, dalis;

Rodiklis	Stebima konsulinės veiklos patikrinimų metu teiktų rekomendacijų dalis, proc.	Įstaigų, atrinktų konsulinės veiklos patikrinimui pagal kriterijus, dalis, proc.	Įstaigų, kuriose yra galimybė registruotis KONSREG toms paslaugoms, kurių privalomą registravimą numato Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, dalis, proc.	Įstaigų, kurių svetainės atitinka reikalavimus, dalis, proc.	Kas 9 mėn. patikrintų išorės paslaugų teikėjo vizų centrų dalis, proc.	Įstaigų, kurios vykdė išorės paslaugų teikėjo pasų centrų patikrinimus numatytu periodiškumu, dalis, proc.	Įstaigų, kurios vykdė išorės paslaugų teikėjo mokymus numatytu periodiškumu, dalis, proc.	Skambučių centro paslaugos kokybės vertinimų, atliktų pagal nustatytą grafiką, dalis, proc.
	a – stebimų patikrinimų metu teiktų rekomendacijų skaičius; b – konsulinių patikrinimų metu teiktų rekomendacijų skaičius)	pagal kriterijus, dalis; a – įstaigų, atrinktų patikrinimams pagal kriterijus, skaičius; b – visų įstaigų, atrinktų konsulinės veiklos patikrinimams, skaičius)	paslaugoms KONSREG, dalis; a – įstaigos, kuriose galima registruotis visoms paslaugoms KONSREG, skaičius; b – visų įstaigų, kurios teikia konsulinės paslaugas, skaičius)	a – įstaigos, kurių svetainės atitinka reikalavimus, skaičius; b – visų įstaigų skaičius)	a – kas 9 mėn. patikrintų išorės paslaugų tiekėjo vizų centrų skaičius; b – visų išorės paslaugų teikėjo vizų centrų skaičius).	numatytu periodiškumu, dalis; a – įstaigų, kurios vykdė išorės paslaugų teikėjo patikrinimus numatytu periodiškumu, skaičius; b – visų įstaigų, kurios turi sutartis su IPT, skaičius)	a – įstaigos, kurios vykdė išorės paslaugų teikėjo mokymus, skaičius; b – visų įstaigų, kurios bendradarbiauja su IPT, skaičius)	a – skambučių centro paslaugos kokybės vertinimų, atliktų pagal nustatytą grafiką, skaičius; b – skambučių centro paslaugos kokybės vertinimų skaičius, numatytas grafike)

2 lentelė. Pokyčių vertinimo rodiklių duomenys

Rodiklis	Skambučių centro konsultantų įvertintų pokalbių įrašų skaičius.	Paslaugų, kurių numatytas nuolatinis terminų laikymosi vertinimas, dalis, proc.	Klientų pasitenkinimo paslaugomis rodiklis.	Visais skambučių centro teikiamos paslaugos atvejais numatyta galimybė palikti atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę.	Visais el. paštu aptarnavimo atvejais numatyta galimybė palikti atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę.	Išvažiuojamųjų misijų, kurios buvo įtrauktos į metinį konsulinių misijų planą vadovaujantis kriterijais, dalis, proc.	Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, nuolat vykdančių administracines funkcijas, šios funkcijos numatytos pareigybų aprašymuose, dalis, proc.	Įstaigų, kurių interneto svetainėse visose skiltyse, kuriose pateikiama informacija apie paslaugą, pateikiama informacija ir apie galimybę ją gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą, dalis, proc.	Įstaigų, kurių automatinuose / standartiniuose pranešimuose nurodoma apie galimybę paslaugą gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą, dalis, proc.
Matavimo vienetas	Vnt.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.
Pradinė reikšmė	0	0	0	0	0	0	45	50	0
Pradinės reikšmės fiksavimo data	2025-01-02	2025-01-02	2024-12-31	2025-01-02	2025-01-02	2025-01-02	2025-01-02	2025-01-02	2025-01-02
Siektina reikšmė	20	100	53	100	100	100	100	100	100
Gerei	20	100	53	100	100	100	100	100	100

Rodiklis	Skambučių centro konsultantų įvertintų pokalbių įrašų skaičius.	Paslaugų, kurių numatytas nuolatinis terminų laikymosi vertinimas, dalis, proc.	Klientų pasitenkinimo paslaugomis rodiklis.	Visais skambučių centro teikiamos paslaugos atvejais numatyta galimybė palikti atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę.	Visais el. pašto aptarnavimo atvejais numatyta galimybė palikti atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę.	Išvažiuojamųjų misijų, kurios buvo įtrauktos į metinį konsulinių misijų planą vadovaujantis kriterijais, dalis, proc.	Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, nuolat vykdančių administracines funkcijas, šios funkcijos numatytos pareigybių aprašymuose, dalis, proc.	Įstaigų, kurių interneto svetainėse visose skiltyse, kuriose pateikiama informacija apie paslaugą, pateikiama informacija ir apie galimybę ją gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą, dalis, proc.	Įstaigų, kurių automatinuose / standartiniuose pranešimuose nurodoma apie galimybę paslaugą gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą, dalis, proc.
Tolerancijos ribos	Vidutiniškai	15-19	95-99	51-46	95-99	95-99	95-99	95-99	95-99
	Blogai	14	94	45	94	94	94	94	94
Siektinos reikšmės fiksavimo data		2028-03-31	2031-09-01	2027-12-31	2027-12-31	2027-12-31	2027-12-31	2027-07-01	2029-12-31
Periodinės reikšmės fiksavimo data		Kasmet	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį
Duomenų šaltinis rodikliui skaičiuoti	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	Užsienio reikalų ministerijos metinė veiklos ataskaita	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija	URM pateikta informacija
Detalus skaičiavimo / vertinimo aprašymas	Vertinamas skambučių centro konsultantų pokalbių įrašų kokybės įvertinimas, užpildžius sutarties 2 priedą, skaičius).	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (X – paslaugų, kurių stebimas terminų laikymasis, dalis; a – paslaugų, kurių stebimas terminų laikymasis, skaičius; b – paslaugų, kurioms tikslinga stebėti terminų	Vertinama pagal NPS metodologiją (<i>Net Promoters Score</i>). Matuojamas asmenų pasitenkinimas URM ir diplomatinės atstovybių bei konsulinių įstaigų teikiamomis konsulinėmis paslaugomis, įtraukiant į skaičiavimus vertinimus, gautus pagal	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – atvejų, kai skambučių centrui suteikus paslaugą (kliento konsultavimą telefonu) buvo numatyta galimybė palikti atsiliepimą apie aptarnavimo kokybę per ataskaitinį laikotarpį, dalis; a – atvejų, kai skambučių centrui suteikus paslaugą (kliento konsultavimą	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – aptarnavimo el. pašto atvejų, kai buvo numatyta galimybė palikti atsiliepimą apie aptarnavimo kokybę per ataskaitinį laikotarpį, dalis; a – el. pašto suteiktų aptarnavimo atvejų, kai buvo numatyta galimybė palikti atsiliepimą apie	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – išvažiuojamųjų misijų, kurios buvo įtrauktos į metinį misijų planą vadovaujantis kriterijais, dalis; a – misijų, kurios buvo įtrauktos į metinį planą vadovaujantis kriterijais, skaičius; b – visų išvažiuojamųjų misijų skaičius).	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – konsulinių pareigūnų ir darbuotojų, nuolat vykdančių administracines funkcijas ir funkcijos yra įvardytos jų pareigybių aprašymuose, dalis; a – konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, nuolat vykdančių administracines funkcijas, kurių pareigybių aprašymuose šios	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – įstaigų, kurių interneto svetainėse visose skiltyse pateikiama informacija apie galimybę konsulinę funkciją gauti elektroniniu būdu, dalis; a – įstaigų, kurių interneto svetainėse visose skiltyse pateikiama informacija apie galimybę konsulinę funkciją gauti	Apskaičiuojama pagal formulę: $X = a \times 100 / b$ (x – įstaigų, kurių automatinuose / standartiniuose pranešimuose nurodoma apie galimybę konsulinę funkciją gauti el. būdu, dalis; a – įstaigų, kurių automatinuose / standartiniuose pranešimuose nurodoma apie galimybę konsulinę funkciją gauti el. būdu, skaičius;

Rodiklis	Skambučių centro konsultantų įvertintų pokalbių įrašų skaičius.	Paslaugų, kurių numatytas nuolatinis terminų laikymosi vertinimas, dalis, proc.	Klientų pasitenkinimo paslaugomis rodiklis.	Visais skambučių centro teikiamos paslaugos atvejais numatyta galimybė palikti atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę.	Visais el. paštu aptarnavimo atvejais numatyta galimybė palikti atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę.	Išvažiuojamųjų misijų, kurios buvo įtrauktos į metinį konsulinių misijų planą vadovaujantis kriterijais, dalis, proc.	Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, nuolat vykdančių administracines funkcijas, šios funkcijos numatytos pareigybių aprašymuose, dalis, proc.	Įstaigų, kurių interneto svetainėse visose skiltyse, kuriose pateikiama informacija apie paslaugą, pateikiama informacija ir apie galimybę ją gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą, dalis, proc.	Įstaigų, kurių automatiniuose / standartiniuose pranešimuose nurodoma apie galimybę paslaugą gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą, dalis, proc.
		laikymąsi, skaičius).	IPT suteiktų paslaugų atsiliepimų rezultatus).	telefonu) buvo numatyta galimybė palikti atsiliepimą apie aptarnavimo kokybę per ataskaitinį laikotarpį, skaičius; b – visų skambučių centro suteiktų paslaugų (klientų konsultavimo telefonu) per ataskaitinį laikotarpį skaičius).	aptarnavimo kokybę, skaičius; b – bendras aptarnavimo el. paštu skaičius per ataskaitinį laikotarpį).		funkcijos yra numatytos, skaičius; b – bendras konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, nuolat vykdančių administracines funkcijas, skaičius).	elektroniniu būdu, skaičius; b – visų konsulines paslaugas teikiančių įstaigų skaičius).	b – visų konsulines paslaugas teikiančių įstaigų skaičius).

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla užtikrinant
konsulinių funkcijų vykdymą“
4 priedas

Konsulinių funkcijų teikimas pasirinktose 26 diplomatinėse atstovybėse ir konsulinėse įstaigose 2025 m. sausio–vasario mėn.

	Šveicarijoje	Čekijoje	Belgijos karalystėje	Rusijoje	Izraelyje	Suomijoje	Estijoje	JK	Latvijoje	JAV	Kanadoje	Ukrainoje	IAE	Kazachstane	Turkijoje	Australijoje	Norvegijos karalystėje	Moldovoje	Italijoje	Kroatijoje	Nyderlandų karalystėje	Kaliningrade	Niujorke	Sovetske	Valensijoje	Seinuose
Registraciją vykdo sistemoje KONSREG Konsuliniame statute numatytoms konsulinėms funkcijoms (13)																										
Nustačiusios vienodą vizito trukmę visoms teikiamoms konsulinėms funkcijoms		30			15	30	30		30		30			30	30	40		30	60	60		20	15-20	45	20	
Galimybė užsiregistruoti ne ilgiau nei po savaitės																										
Galimybė užsiregistruoti ne trumpiau nei vieną mėnesį																										
Galimybė asmeniui registruotis vizitui kartu su šeima																										
Patikrinimų metu nustatyti konsulinių paslaugų suteikimo vėlavimo atvejai	N/A			N/A			N/A	N/A				N/A		N/A				N/A	N/A			N/A	N/A			
Asmenų informavimas telefono atsakikliu ne darbo laiku, taip pat poilsio ir švenčių dienomis																										
Asmenų aptarnavimas elektroniniu paštu																										
Aptarnavimas bendraujant per socialinius tinklus																										
Skambučių centras aptarnauja taip, kaip numatyta	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Pasiekta Klientų rekomendavimo indekso pagal NPS metodologiją (<i>Net Promoters Score</i>) reikšmė – 51"	84	88	77	84	72	73	87	77	86	93	90	92	70	N/A	79	62	70	100	81	100	75	96	91	100	76	N/A
Patalpos pritaikytos konsulinėms paslaugoms teikti pagal Konsulinių paslaugų teikimo standartą																										
Patalpos pritaikytos konsulinėms paslaugoms teikti pagal ES Tarybos generalinio sekretoriato 2003-03-16 patvirtintas rekomendacijas pastatui	N/A	N/A	N/A			N/A	N/A		N/A	N/A						N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A		N/A	N/A
Lankytojų priėmimo patalpoje skelbiama visa reikiama informacija																										

	Seinuose	Valensioje	Sovetske	Niujorke	Kaliningrade	Nyderlandų Karalystėje	Kroatijoje	Italijoje	Moldovoje	Norvegijos Karalystėje	Australijoje	Turkijoje	Kazachstane	JAE	Ukrainoje	Kanadoje	JAV	Latvijoje	JK	Estijoje	Suomijoje	Izraelyje	Rusijoje	Belgijos Karalystėje	Čekijoje	Šveicarijoje	
Interneto svetainėse skelbiama Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo ir Standarto reikalaujama informacija ¹¹⁰																											
Interneto svetainių skiltyje „Konsulinė informacija“ pateikiamų nuorodų pavadinimai sutampa su atitinkamų nuorodų pavadinimais URM svetainėje																											
Interneto svetainių nuorodose „Aktuali informacija“ ir „Kita informacija“ skelbiamos privalomos temos																											
Interneto svetainėse informacijos paskelbimas lietuvių, anglų ir, esant galimybei, konsulinės įstaigos buvimo valstybės valstybine kalba (kalbomis)																											
Interneto svetainėse asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių 12 p. ir 13 p. numatytos informacijos paskelbimas																											
Informuoja apie galimybę prašymus ir reikalingus dokumentus pateikti per garbės konsulinį pareigūną					N/A									N/A				N/A					N/A				
3 ¹¹¹ konsulinių paslaugų, kurias galima atlikti elektroniniu būdu, pateikimas interneto svetainių „Aktuali informacija“ ir „Kita informacija“ skiltyse																											
Automatiniuose pranešimuose pateikiama informacija apie 3 konsulinių paslaugų, kurias galima atlikti elektroniniu būdu, atlikimą																											

¹¹⁰ Konsulinės įstaigos interneto svetainėje turi būti pateikiama tokia informacija: kontaktinė informacija (adresas, telefonas, elektroninis paštas, paskyros socialiniuose tinkluose adresas); įstaigos darbo ir asmenų priėmimo dėl konsulinių funkcijų atlikimo laikas; asmenų registracijos į priėmimą dėl konsulinių funkcijų atlikimo tvarka ir aktyvi nuoroda į konsulinės įstaigos elektroninę registravimo sistemą KONSREG; informacija apie konsulinėje įstaigoje atliekamas konsulinės funkcijas; informacija, kokių konsulinių funkcijų ir veiksmų, vadovaujantis Konsuliniu statutu, konsuliniai pareigūnai negali atlikti; konsulinėms funkcijoms atlikti reikiamų pateikti dokumentų sąrašas; prašymų, kurių reikia konsulinėms funkcijoms atlikti, formos; Šengeno vizų išdavimo reikalavimai, jei konsulinėje įstaigoje išduodamos vizos; konsulinių mokesčių tarifai eurai ir valiutos, kuriomis mokamas konsulinis mokestis konsulinėje įstaigoje; konsulinių mokesčių mokėjimo tvarka ir būdai; informacija apie konsulinių pareigūnų sprendimų apskundimo tvarką; Administracinio departamento Piliečių aptarnavimo skyriaus telefono numeris ir elektroninis paštas, kuriais rekomenduojama kreiptis skubiais konsulinės pagalbos atvejais; skundai priimami asmeniui pateikus skundą asmeniškai konsulinėje įstaigoje, atsiuntus paštu arba elektroniniu paštu, taip pat Konsuliniam departamentui persiuntus skundą konsulinei įstaigai elektroniniu paštu; įstaigos interneto svetainėje turi būti pateikiama informacija apie asmenų su fizine negalia pateikimą į konsulinių paslaugų teikimo vietą.

¹¹¹ Išvykimo iš Lietuvos Respublikos deklaravimas, užsienyje įregistruoto gimimo, santuokos, santuokos nutraukimo, mirties įtraukimas į apskaitą Lietuvoje, asmens vardo ir (ar) pavardės keitimas, civilinės būklės aktų įrašų išrašų išdavimas, notariniai veiksmai.

	Šveicarijoje	Čekijoje	Belgijos Karalystėje	Rusijoje	Izraelyje	Suomijoje	Estijoje	JK	Latvijoje	JAV	Kanadoje	Ukrainoje	JAE	Kazachstane	Turkijoje	Australijoje	Norvegijos Karalystėje	Moldovoje	Italijoje	Kroatijoje	Nyderlandų Karalystėje	Kaliningrade	Niujorke	Sovetske	Valensijoje	Seinuose
Prašymų išduoti vizą priėmimo centrų patikrinimus organizuoja ne rečiau kaip kartą per devynis mėnesius	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A		N/A	N/A						N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	N/A
Mokymai išorės paslaugų teikėjams vykdomi numatyta tvarka ir periodiškumu	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A		N/A	N/A						N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	N/A

 – nustatyti reikalavimų neatitikimai

 – taikoma skirtinga praktika / paslaugų prieinamumo skirtumai

N/A – neaktualu / nevertinta

 – reikalavimai tenkinami

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla užtikrinant
konsulinių funkcijų vykdymą“
5 priedas

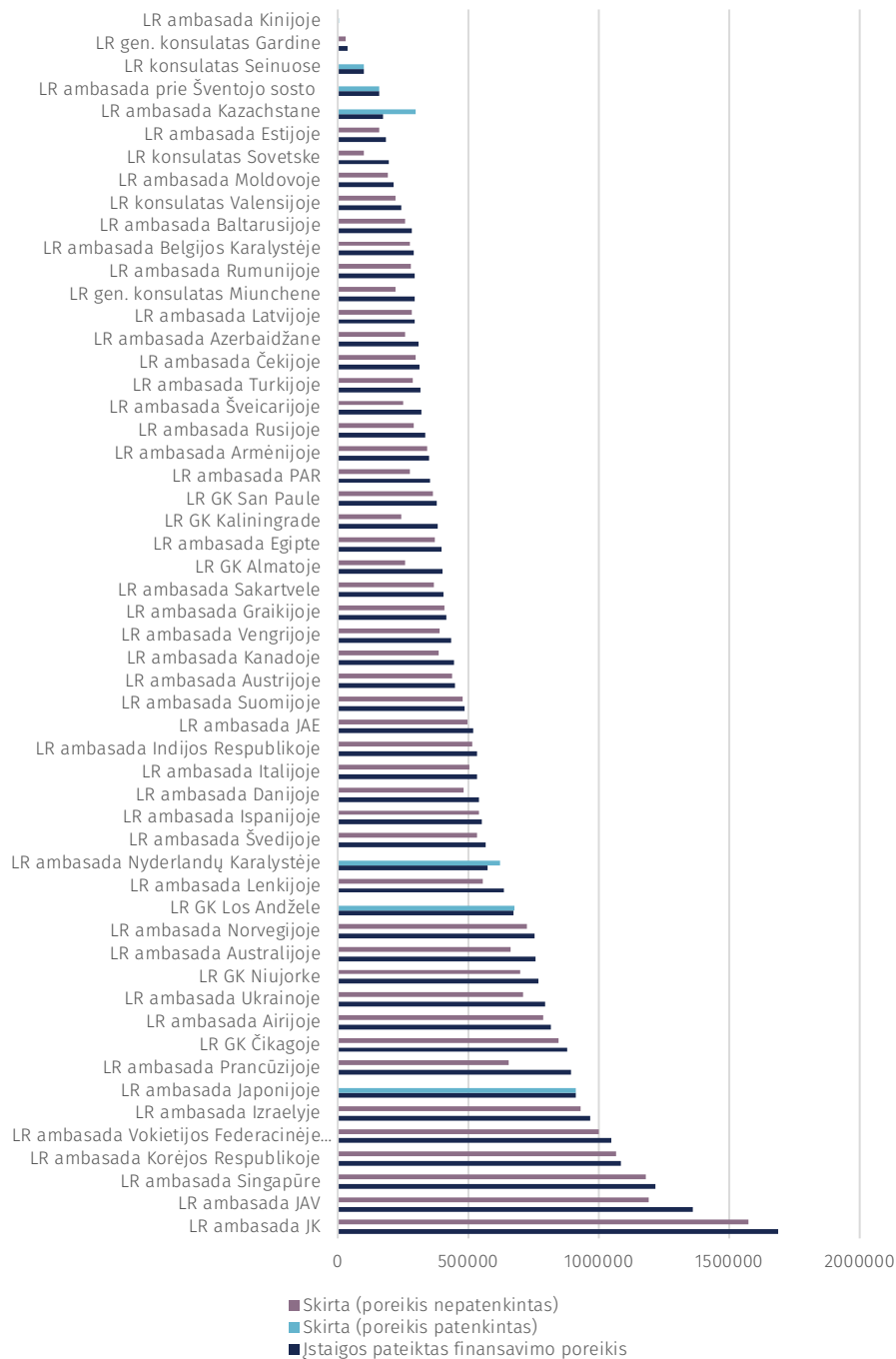
Informacija apie konsulines funkcijas (jų aktualumą, duomenų apie jas kaupimą ir registraciją KONSREG sistemoje)

Konsulinė funkcija	Neaktuali	Nekaupia duomenų apie paslaugų skaičius	Nevykdoma registracija KONSREG
Konsulinė pagalba			
1. Pagalba stichinės nelaimės, katastrofos, teroro akto, masinių riaušių, karo ar ginkluoto konflikto atveju		✓	✓
2. Pagalba mirties atveju			✓
3. Pagalba nelaimingo atsitikimo ar ligos atveju			✓
4. Pagalba nusikaltimų aukoms			✓
5. Pagalba sulaikytiems, atliekantiems bausmę ar įtariamais padarius nusikaltimą asmenims			✓
6. Pagalba neturintiems visiško veiksnio asmenims			✓
7. Asmens grįžimo pažymėjimo išdavimas			
8. Pagalba Lietuvos Respublikos nacionalinę priklausomybę turintiems laivams ir orlaiviams		✓	✓
9. Valstybės materialinė pagalba			✓
Konsulinės paslaugos			
1. Šengeno vizų ir joms prilyginamų dokumentų išdavimas			N/a
2. Pasų ir asmens tapatybės kortelių išdavimas, keitimas ir pilietybės klausimai			
3. Laikino kelionės dokumento išdavimas			
4. Lietuvos Respublikos piliečių konsulinė registracija			✓
5. Gyvenamosios vietos deklaracijų priėmimas ir gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų tvarkymas			
6. Dokumentų legalizavimas ir tvirtinimas pažyma			
7. Civilinės būklės aktų registravimas			
8. Konsulinių pareigūnų atliekami notariniai veiksmai			
9. Konsulinių pažymų išdavimas			
10. Teisinės pagalbos prašymų vykdymas			Nevertinta, atsižvelgus į URM pastabas
11. Dokumentų perdavimas			
12. Dokumentų dėl pensijos skyrimo ir (ar) mokėjimo priėmimas ir perdavimas	✓	✓	Nevertinta, atsižvelgus į URM pastabas
13. Dokumentų dėl leidimo ginklui įvežti (išvežti) gavimo priėmimas ir perdavimas	✓	✓	✓
14. Lietuvos Respublikos piliečių interesų apsauga palikimo užsienio valstybėje atsiradimo atveju	✓	✓	Nevertinta, atsižvelgus į URM pastabas
15. Pinigų, brangenybių, vertybinių popierių ir dokumentų saugojimas	✓	✓	✓
16. Informavimas apie pavojingus susirgimus		✓	N/A

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal URM ir KONSREG sistemos duomenis.

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla
užtikrinant konsulinių funkcijų vykdymą“
6 priedas

Diplomatinė atstovybių ir konsulinių įstaigų 2024 m. pateikto finansavimo poreikio palyginimas su skirtais asignavimais, Eur

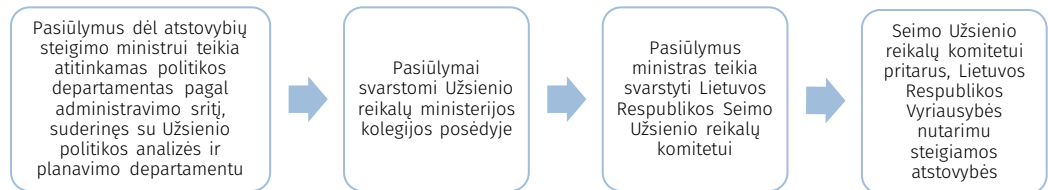


Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Užsienio reikalų ministerijos pateiktus duomenis

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla
užtikrinant konsulinių funkcijų
vykdymą“
7 priedas

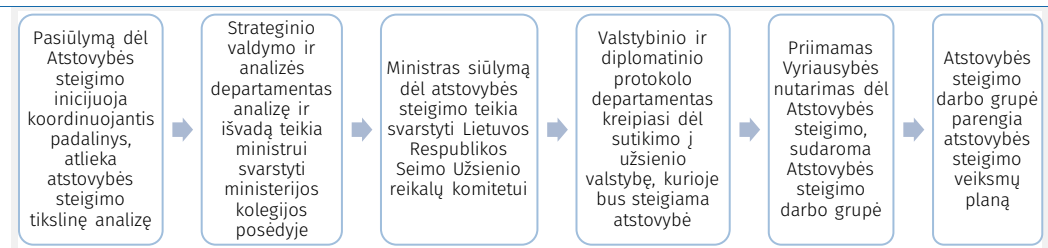
Diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų steigimo procesas

1 pav. Diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų steigimo procesas iki 2024-08-19



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal LR diplomatinių atstovybių, atstovybių prie tarptautinių organizacijų ir konsulinių įstaigų steigimo ir likvidavimo tvarkos aprašo 2004-07-07 redakciją

2 pav. Diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų steigimo procesas nuo 2024-08-19



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal LR diplomatinių atstovybių, atstovybių prie tarptautinių organizacijų ir konsulinių įstaigų steigimo ir likvidavimo tvarkos aprašo 2024-08-19 redakciją

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla
užtikrinant konsulinių funkcijų
vykdymą“
8 priedas

Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų 2025 m. pradžioje vykdomos administracinės funkcijos

Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, atliekančių kitas administracines funkcijas, skaičius



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų apklausos rezultatus

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla
užtikrinant konsulinių funkcijų
vykdymą“
9 priedas

Konsulinių paslaugų teikimo terminų nesilaikymas

URM Konsulinio departamento patikrinimų metu nustatytų neatitikimų pavyzdžiai

1. LR ambasados Lenkijos Respublikoje konsulinės veiklos patikrinimo 2023-09-01 ataskaitoje nurodyta, kad 2023-05-25 pateiktas prašymas įtraukti į apskaitą JK įregistruotą santuoką į Vilniaus m. CMS buvo perduotas tik 2023-06-05. Rekomenduota vadovautis Civilinės būklės aktų registravimo taisyklių 4.2 papunkčiu: visada priimtus piliečių prašymus į apskaitą užsienio valstybėje įregistruotus CBA Vilniaus m. CMS perduoti saugiomis elektroninio ryšio priemonėmis <...>, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.
2. LR ambasados Izraelio Valstybėje konsulinės veiklos patikrinimo 2022-12-19 ataskaitoje nurodytas atvejis, kai prašymas pakeisti vardą ir (ar) pavardę perduotas nesilaikant 3 d. d. termino (prašymas pateiktas 2022-09-21, perduotas Vilniaus m. CMS 2022-09-28). Rekomenduota prašymus pakeisti vardą ir (ar) pavardę perduoti Vilniaus m. savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos skyriui per 3 darbo dienas.
3. LR ambasados Kanadoje konsulinės veiklos patikrinimo 2024-08-01 ataskaitoje pateiktas atvejis, kai prašymas dėl vaiko gimimo įtraukimo į apskaitą užtruko nuo 2024-02-07 iki 2024-02-20. Teikta rekomendacija, kad priimtus dokumentus ne vėliau kaip per 5 d. d. saugiomis elektroninio ryšio priemonėmis būtina perduoti Vilniaus m. Civilinės metrikacijos skyriui.
4. Ambasados Egipto Respublikoje konsulinės veiklos patikrinimo 2023-07-11 ataskaitoje nurodyta, kad patikrinus duomenis Vizų informacinėje sistemoje, pastebėti atvejai, kai sprendimas dėl prašymo išduoti vizą buvo priimtas viršijant maksimalų 45 d. nagrinėjimo laiką. Vienu atveju prašymo nagrinėjimas truko apie 3 mėn.
5. LR generalinio konsulato Almatoje konsulinės veiklos patikrinimo 2023-05-22 ataskaitoje nurodyta, kad vienas sistemiškiausių nustatytų trūkumų – prašymų išduoti vizas nagrinėjimo terminų nesilaikymas (nurodyta 13 atvejų, kai sprendimai dėl vizų išdavimo priimti vėliau nei po 45 d. nuo paraiškos užregistravimo Nacionalinėje vizų informacinėje sistemoje). Taip pat nurodyta, kad to priežastis gali būti per didelis nagrinėjamų paraiškų skaičius, tenkantis vienam konsuliniam pareigūnui.
6. LR ambasados Japonijoje konsulinės veiklos patikrinimo 2024-12-19 ataskaitoje pateiktas atvejis, kai dokumentai į Vilniaus CMS išsiųsti 2024-09-03, nors prašymai pateikti 2024-08-20. Teikta rekomendacija priimtus prašymus ir dokumentus „Aviliu“ perduoti Vilniaus CMS per 5 d. d. (vadovautis Asmens vardo ir pavardės keitimo taisyklių 18 p.).

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla
užtikrinant konsulinių funkcijų
vykdymą“
10 priedas

Informacija apie veiksmų, skirtų pasirengimui pirmininkauti ES Tarybai 2027 m., įgyvendinimą

Veiksmas	Terminas	Veiksmo įgyvendinimas
Gairėse numatytų veiksmų įgyvendinimas		
Gairių 8.2.1 p. numatyta, kad asmenims, atliksiantiems su pirmininkavimu ES Tarybai susijusias funkcijas, bus organizuojami mokymai, skirti užsienio kalbų mokėjimo lygiui kelti, kompetencijai ES instituciniams ir ES politikos formavimo bei įgyvendinimo klausimais tobulinti ir gebėjimams vesti derybas ugdyti. Šiems mokymams turi būti teikiamas prioritetas 2024–2026 m. keliant valstybės tarnautojų kvalifikaciją.	2024–2026 m.	Įgyvendinimo pradžia vėluoja.
Gairių 8.2.2 p. numatyta, kad URM kartu su Finansų ministerija, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija bei Vidaus reikalų ministerija 2024 m. II ketv. parengs pasiūlymus dėl kompleksinės asmenų, atliksiančių su pirmininkavimu ES Tarybai susijusias funkcijas, motyvavimo priemonių sistemos.	2024 m. II ketv.	Perkelta į Lietuvos pasirengimo pirmininkauti ES Tarybai 2027 metais veiksmų planą (1.6 p.).
Gairių 8.2.4 p. numatyta, kad 2024 m. II ketv. ministerijos ir kitos valstybės institucijos turi parengti žmogiškųjų išteklių, būtinų atlikti su pirmininkavimu ES Tarybai susijusias funkcijas, analizę, įvertindamos papildomų pareigybių poreikį ir jų įsteigimo terminus.	2024 m. II ketv.	Perkelta į Lietuvos pasirengimo pirmininkauti ES Tarybai 2027 metais veiksmų planą (1.5.1 p.).
Gairių 8.3.3 p. numatyta, kad URM kartu su Finansų ministerija 2023 m. II ketv. parengs Lietuvos pirmininkavimo ES Tarybai biudžeto 2024–2027 m. sudarymo modelį.	2023 m. II ketv.	Įgyvendinta.
Gairių 8.5.4 p. numatyta, kad URM atsakinga už aukšto lygmens (valstybių, ES institucijų vadovų ir ministrų) renginių organizavimą. Ministerijos ir kitos valstybės institucijos pagal savo kompetenciją atsakingos už komitetų, darbo grupių, kitų ekspertų lygmens renginių organizavimą. 2024 m. II ketv. URM parengs rekomendacijas dėl šių renginių organizavimo praktinių aspektų: logistikos planavimo, protokolo ir kitų klausimų.	2024 m. II ketv.	Perkelta į Lietuvos pasirengimo pirmininkauti ES Tarybai 2027 metais veiksmų planą (4.1 ir 4.2. p.).
Veiksmų plane numatytų veiksmų įgyvendinimas		
1.2. Parengti trumpalaikių stažučių ES institucijose 2025–2026 m. programą asmenims, atliksiantiems su pirmininkavimu ES Tarybai susijusias funkcijas.	2024 m. IV ketv.	Įgyvendinta.
1.3.1. Įvertinus pirmininkavimo ES Tarybai poreikius, parengti ir pateikti svarstyti VESK Lietuvos nuolatinės atstovybės ES personalo plėtros plano 2025–2027 m. projektą.	2024 m. I ketv.	Įgyvendinta.
1.3.2. Įvertinus pirmininkavimo ES Tarybai poreikius, parengti ir pateikti svarstyti VESK Lietuvos nuolatinės atstovybės ES patalpų ir infrastruktūros plėtros ir pritaikymo pirmininkauti ES Tarybai plano 2025–2027 m. projektą.	2024 m. I ketv.	Įgyvendinta.
1.4. Parengti Diplomatinės atstovybių plėtros plano projektą, atsižvelgiant į pirmininkavimą ES Tarybai, ir jį pateikti svarstyti VESK.	2024 m. I ketv.	Įgyvendinta.

Veiksmas	Terminas	Veiksmo įgyvendinimas
1.5.1. Parengti ir pateikti svarstyti VESK valstybės institucijų žmogiškųjų išteklių, būtinų atlikti su pirmininkavimu ES Tarybai susijusias funkcijas, analizę;	2024 m. II ketv.	Įgyvendinta. Valstybės institucijų žmogiškųjų išteklių, būtinų atlikti su pirmininkavimu ES Tarybai susijusias funkcijas, analizės (kartu su valstybės institucijų deklaruotų papildomų žmogiškųjų ir finansinių išteklių poreikių apibendrinimu) pristatymo 2024-06-18 VESK posėdyje metu nuspręsta per 2024 m. III ketv. parengti atskirą valstybės institucijų personalo plėtros planą, remiantis pagrindiniais analizėje išdėstytais principais. Plano projektas parengtas ir pateiktas VESK 2024-12-20. VESK šį planą apsvaustė ir patvirtino 2025-01-14 posėdyje. Įgyvendinta vėliau, nei planuota (I ketv.).
1.5.2. Parengti ir pateikti svarstyti VESK papildomų pareigybių steigimo ir finansavimo poreikių (įskaitant komandiruočių lėšas) įvertinimą.	2024 m. II ketv.	Įgyvendinta.
1.6. Parengti asmenų, vykdsiančių pirmininkavimo ES Tarybai funkcijas, kompleksinę motyvacijos priemonių sistemą ir pateikti ją svarstyti VESK.	2024 m. II ketv.	Įgyvendinta.
1.7. Parengti pirmininkavimo ES Tarybai funkcijoms vykdyti būtinų pareigybių sąrašą ir pateikti jį svarstyti VESK.	2024 m. IV ketv.	Įgyvendinta.
2.1. Nustatyti pirmininkavimui ES Tarybai reikalingų įsigyti prekių, paslaugų ir darbų poreikį ir apimtį (parengti preliminarų įsigijimų planą).	2025 m. I ketv.	Įgyvendinta.
4.1. Organizuoti pirmininkavimo ES Tarybai renginių organizavimo Lietuvoje ekspertinės galimybių studijos, kuri apimtų infrastruktūros pritaikymo, logistikos srautų valdymo, akreditacijos sistemos diegimo, IT ir audiovizualinių priemonių bei kitus aspektus, parengimą.	2025 m. I ketv.	Įgyvendinta.

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal teisės aktų nuostatas ir Užsienio reikalų ministerijos duomenis

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla
užtikrinant konsulinių funkcijų
vykdymą“
11 priedas

Ministerijos 2023 m. ir 2024 m. veiklos planuose numatytų rodiklių įgyvendinimas

Rodikliai ¹¹²	Rodiklio siektina reikšmė		Rodiklio pasiekta reikšmė	
	2023 m.	2024 m.	2023 m.	2024 m.
Lietuvos gyventojų dalis, mananti, kad Lietuvos interesų tarptautinėje bendruomenėje įgyvendinimas yra užtikrintas (procentai)	50	0	NA	NA
Lietuvos vieta koalicinio valentingumo indekse (tarp ES valstybių narių) (vieta)	19	0	NA	NA
Oficialiosios paramos vystymuisi kriterijus atitinkančių vystomojo bendradarbiavimo veiklų finansavimo apimtis, dalis nuo bendrojo nacionalinio produkto (procentai)	0,18	0,2	0,3	0,24
Užsienio lietuvių, įsitraukusių į Lietuvos gyvenimą ir gerovės joje kūrimą, dalis (procentai)	66	66	66,8	64,1
Lietuvos ir Lietuvos atstovų, išrinktų į tarptautinių organizacijų vadovaujamas ar ekspertines pareigas, skaičius (vienetai)	8	9	9	13
Lietuvos gyventojų dalis, mananti, kad Lietuvos diplomatinė tarnyba labai gerai, gerai atstovauja Lietuvos saugumo interesams, išnaudoja dvišalio ir daugiašalio bendradarbiavimo priemones bei narystės NATO teikiamas galimybes (procentai)	42	0	NA	NA
Reikšmingų tarptautinio bendradarbiavimo srities pranešimų apie Lietuvą, darančių didžiausią įtaką šalies matomumui, skaičius tikslinių šalių žiniasklaidoje	3110	3180	2983	2824
URM ir Lietuvos diplomatinės atstovybių socialinių tinklų lankytojų įsitraukimo rodiklis (visų per metus paviestų pranešimų, komentarų, paspaudimų, reakcijų ir pasidalinimų skaičius) (skaičius)	990 000	1020 000	NA	NA
Dvišalės paramos dalis nuo oficialios paramos vystymuisi (procentais)	25	27	58	47
Lietuvos gyventojų, vertinančių ministerijos veiklą gerai arba labai gerai, dalis (procentai)	52	–	–	ND
Politinės iniciatyvos ir aukšto lygmens susitikimai transatlantiniams santykiams stiprinti (vienetai)	5	5	21	20
Iniciatyvų, skirtų laiku reaguoti į Rusijos ir kitų Rytų kaimynystės regiono autoritarinių valstybių agresyviuosius veiksmus bei skatinti Rytų partnerių asociaciją ir integraciją su ES, skaičius (vienetai)	13	12	13	12
Per URM vystomojo bendradarbiavimo ir paramos demokratijai programą skiriamos oficialios paramos vystymuisi dalis, skirta dalyvauti tarptautinių organizacijų ir fondų finansiniuose instrumentuose (proc.)	30	31	41	45
Įsitraukimo į darbą indeksas (matuojamas kas dveji metai) (indeksas)	3,6	3,9	3,8	ND
Bendras pasitenkinimo darbu indeksas (indeksas)	–	7,2	–	ND
Bendras įsitraukimo į darbą indeksas (indeksas)	–	3,9	–	ND
Klientų rekomendavimo indeksas pagal NPS metodologiją (<i>Net Promoters Score</i>), kuriuo matuojamas asmenų pasitenkinimas URM ir diplomatinės atstovybių bei konsulinių įstaigų teikiamomis konsulinėmis paslaugomis	66	51	93	79
Laiku įgyvendintų investicinių projektų skaičius (vienetai)	1	1	1	1
Asmenų, vertinančių Lietuvos užsienio reikalų ministerijos ir Lietuvos diplomatinės atstovybių bei	66	–	93	–

¹¹² Rodikliai numatyti 2023 m. ir 2024 m. veiklos planuose.

Rodikliai ¹¹²	Rodiklio siektina reikšmė		Rodiklio pasiekta reikšmė	
	2023 m.	2024 m.	2023 m.	2024 m.
konsulinių įstaigų teikiamų konsulinių paslaugų kokybę gerai arba labai gerai, dalis (proc.)				
XVIII Vyriausybės programos nuostatų įgyvendinimo plano vykdymas (kaupiamieji procentai)	45,2	-	42,9	-

Valstybinio audito ataskaitos
„Užsienio reikalų ministerijos veikla
užtikrinant konsulinę funkcijų
vykdymą“
12 priedas

Registracijos konsulinėms paslaugoms elektroninėje sistemoje diplomatinė atstovybių ir konsulinė įstaigų taikoma skirtinga praktika konsulinė funkcijų aprašymui

Registracijos konsulinėms paslaugoms elektroninėje sistemoje KONSREG konsulinės paslaugos „Notariniai veiksmai“ aprašymo pavyzdys

✓ Trumpo paslaugos aprašymo pavyzdys:


Asmens dokumentai

Rinkitės šią situaciją, jei norite gauti ar keisti asmens dokumentus (pasą/asmens tapatybės kortelę), patvirtinančius asmens tapatybę ir pilietybę.

- ☐ Paso išdavimas ar keitimas
- ☐ Vaiko gimimo apskaitymas ir pirmojo paso vaikui išdavimas
- ☐ Pirmojo paso išdavimas užsienio valstybėje gimusiems kūdikiui

✓ Ilgo paslaugos aprašymo pavyzdys:


Asmens dokumentai

Jei norite gauti ar keisti asmens tapatybės kortelę ar pasą, arba norite tęsti kelionę ir norite gauti laikiną pasą, rinkitės šią situaciją.

- ☐ Paso ar asmens tapatybės kortelės išdavimas ar keitimas

Asmens tapatybės kortelė ir pasas **neišduodami ir nekeičiami**, jei pilietis yra ieškomas Lietuvos Respublikos teisėsaugos institucijų, taip pat jeigu asmuo nėra **deklaravęs išvykimo iš Lietuvos Respublikos**. Jei nesate **deklaravę išvykimo iš Lietuvos**, galite tai padaryti konsulinėje įstaigoje, kreipdamiesi dėl asmens tapatybės kortelės arba paso.

Konsulinis mokestis - 100 Eur, nepilnamečiams, pensijinio amžiaus asmenims - 50 Eur. Asmens tapatybės kortelėms nuolaida taikoma tik užsakant kortelę kartu su pasu tuo pačiu metu. Mokestis mokamas tik banko kortele arba iš anksto pavedimu į ambasados sąskaitą.

Vaikams iki 5 metų (vyresniems - tėvų/teisėtų atstovų nuožiūra) būtina pateikti 2 nuotraukas.

Daugiau informacijos - ambasados tinklapyje <https://fi.mfa.lt/fi/lt/konsuline-informacija/aktualiausia-informacija/pasas>

- ☐ Laikino paso išdavimas

Laikino paso išdavimo tvarka

Dokumentai priimami asmeniškai atvykus į Lietuvos Respublikos ambasadą Suomijoje. **Prieš rezervuojant vizito laiką, prašome el. paštu consul.fi@urm.lt pateikti trumpą paaiškinimą, pagrindžiantį prašomo išduoti laikino paso išdavimo tikslą (kelionės tęsimą) - rezervacijos be pateikto paaiškinimo yra automatiškai atšaukiamos.**

Laikinas pasas – asmens kelionės dokumentas, kuris gali būti išduodamas Lietuvos Respublikos piliečiui, esančiam užsienio valstybėje ir pageidaujanciam **tęsti kelionę** (toliau – pilietis), kuriam Lietuvos Respublika **yra išdavusi asmens tapatybę ir pilietybę patvirtinanti dokumentą**.

Pagrindinės sąlygos, kada gali būti išduodamas laikinas pasas

„Kelionės tęsimas“ sąvokos taikymas:

- „kelionė“ yra piliečio kelionė iš valstybės, kurioje jis gyvena, į kitą valstybę. **Piliečio judėjimas jo gyvenamosios vietos valstybės viduje nėra laikomas kelione**. Prašymas išduoti laikiną pasą gali būti teikiamas ir savo gyvenamosios vietos valstybėje, tačiau tik tuo atveju, kai pilietis **jau pradėjo** kelionę ir pasas jam reikalingas vykti į kitą valstybę, t.y. - kelionės tęsimui.
- „tęsimas“ reiškia, kad pilietis kelionę **jau pradėjo arba ji turi vykti ne vėliau kaip už 3 dienas**.

Laikinas pasas gali būti išduodamas, jeigu piliečiui išduotas (turimas) asmens tapatybę ir pilietybę patvirtinantis dokumentas:

- buvo prarastas;
- tapo netinkamas naudoti;
- pasibaigė jo galiojimo laikas;
- pilietis neturi galiojancio kelionės dokumento.

