

Teikta



Laukia įgyvendinimo



- Terminas nesibaigęs

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ“

Valstybinio audito ataskaita: 2025-05-05 Nr. VAE-5

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-06-17 11:37

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
<p>1 rekomendacija: Siekiant užtikrinti tikslingesnę ir paveikesnę ministerijos vykdomą konsulinės pagalbos ir konsulinių paslaugų priežiūrą: patvirtinti kriterijus, kuriais vadovaujantis subjektai atkrenkami patikrinimams; numatyti, kad patikrinimų metu būtų vertinama KONSREG registracija; išplėsti patikrinimų metu vertinamos interneto svetainėse pateikiamos informacijos apimtį; numatyti rekomendacijų įgyvendinimo stebėseną.</p> <p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p>	2028-06-30	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs
<p>Rodiklis Stebima konsulinės veiklos patikrinimų metu teiktų rekomendacijų dalis, proc. Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)</p>			
<p>Rodiklis Įstaigų, atrinktų konsulinės veiklos patikrinimui pagal kriterijus, dalis, proc. Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)</p>			
<p>Rodiklis Įstaigų, kuriose yra galimybė registruotis KONSREG toms paslaugoms, kurių privalomą registravimą numato Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, dalis, proc. Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)</p>			
<p>Rodiklis Įstaigų, kurių svetainės atitinka reikalavimus, dalis, proc. Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)</p>			
<p>1 priemonė: Pakeisti Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašą.</p> <p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p>	2026-12-31	Įgyvendinta	Laiku

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ“

Valstybinio audito ataskaita: 2025-05-05 Nr. VAE-5

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-06-17 11:37

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
<p>Rezultatas: 2026-01-13 įsakymu Nr. V-6 pakeistas Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas: patvirtinti kriterijai, kuriais vadovaujantis subjektai atrenkami patikrinimams, numatyta rekomendacijų įgyvendinimo stebėseną.</p>			
<p>2 rekomendacija: 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.</p>	2029-06-30	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ“

Valstybinio audito ataskaita: 2025-05-05 Nr. VAE-5

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-06-17 11:37

Atsakingas subjektas:

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ“

Valstybinio audito ataskaita: 2025-05-05 Nr. VAE-5

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-06-17 11:37

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
Rodiklis Kas 9 mėn. patikrintų išorės paslaugų teikėjo vizų centrų dalis, proc. Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2028 m.)			
Rodiklis Įstaigų, kurios vykde išorės paslaugų teikėjo pasų centrų patikrinimus numatytu periodiškumu, dalis, proc. Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2028 m.) Faktinė reikšmė: 0 proc. (2026 m.)			
Rodiklis Įstaigų, kurios vykde išorės paslaugų teikėjo mokymus numatytu periodiškumu, dalis, proc. Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2028 m.)			
Rodiklis Skambučių centro paslaugos kokybės vertinimų, atliktų pagal nustatytą grafiką, dalis, proc. Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2028 m.) Faktinė reikšmė: 91,66 proc. (2025 m.)			
Rodiklis Skambučių centro konsultantų įvertintų pokalbių įrašų skaičius Pradinė reikšmė: 0 vnt. (2025 m.) Siektina reikšmė: 20 vnt. (2028 m.) Faktinė reikšmė: 20 vnt. (2025 m.)			
1 priemonė: Patikslinti bendradarbiavimo sąlygas su išorės paslaugų teikėjais	2027-12-31	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ“

Valstybinio audito ataskaita: 2025-05-05 Nr. VAE-5

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-06-17 11:37

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
--------------------------	--------------------------------	-------	-------------

Atsakingas subjektas:

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rezultatas:

3 rekomendacija:

Siekiant užtikrinti konsulinių paslaugų suteikimą laiku, numatyti nuolatinį jų terminų laikymosi vertinimą.

2032-03-01

Laukiama
įgyvendinimo

Terminas
nesibaigęs

Atsakingas subjektas:

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rodiklis

Paslaugų, kurių numatytas nuolatinis terminų laikymosi vertinimas, dalis, proc.

Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.)

Siektina reikšmė: 100 proc. (2031 m.)

1 priemonė:

Modernizuoti konsulinių procedūrų valdymo informacinę sistemą.

2030-12-31

Laukiama
įgyvendinimo

Terminas
nesibaigęs

Atsakingas subjektas:

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rezultatas:

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ“

Valstybinio audito ataskaita: 2025-05-05 Nr. VAE-5

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-06-17 11:37

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
<p>4 rekomendacija: 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.</p>	2028-06-30	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs
<p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p>			
<p>Rodiklis Klientų pasitenkinimo paslaugomis rodiklis</p> <p>Pradinė reikšmė: 0 proc. (2024 m.) Siektina reikšmė: 53 proc. (2027 m.)</p>			
<p>Rodiklis Visais skambučių centro teikiamos paslaugos atvejais numatyta galimybė palikti atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę</p> <p>Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)</p>			
<p>Rodiklis Visais el. paštu aptarnavimo atvejais numatyta galimybė palikti atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę</p> <p>Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)</p>			
<p>1 priemonė: Patikslinti sutartį su išorės paslaugų teikėju, teikiančiu paslaugas, susijusias su prašymais išduoti ir (ar) pakeisti asmens dokumentus ir atitinkamas bendradarbiavimo sąlygas.</p>	2026-12-31	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs
<p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p>			
<p>Rezultatas:</p>			
<p>2 priemonė: Patikslinti sutartį su skambučių išorės paslaugų teikėju ir užtikrinti galimybę klientams palikti atsiliepimus po kiekvieno skambučio.</p>	2026-12-31	Įgyvendinta	Laiku

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ“

Valstybinio audito ataskaita: 2025-05-05 Nr. VAE-5

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-06-17 11:37

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
<p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p> <p>Rezultatas: Patikslinta sutartis su skambučių išorės paslaugų teikėju ir užtikrinta galimybė klientams palikti atsiliepimus po kiekvieno skambučio (automatizuotu būdu įvertinti suteiktą paslaugą pagal Palankių klientų rodiklio (ang. Net Promoter Score, toliau – NPS) metodologiją).</p>			
<p>3 priemonė: Peržiūrėti ir įdiegti naujus funkcionalumus keliauk.urm.lt svetainėje klientų pasitenkinimui diplomatinė atstovybių atsakymais el. paštu pagal palankių klientų rodiklio (NPS) metodiką vertinti.</p> <p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p> <p>Rezultatas:</p>	2026-12-31	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs
<p>5 rekomendacija: Siekiant skaidraus sprendimų priėmimo ir visuomenės informavimo apie juos, patvirtinti kriterijus, kuriais vadovaujantis misijos įtraukiamos į metinį konsulinių misijų planą.</p> <p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p> <p>Rodiklis Išvažiuojamųjų misijų, kurios buvo įtrauktos į metinį konsulinių misijų planą vadovaujantis kriterijais, dalis, proc. Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)</p>	2028-06-30	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs
<p>1 priemonė: Pakeisti išvažiuojamųjų konsulinių misijų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašą.</p> <p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p> <p>Rezultatas: 2025 m. pakeistas išvažiuojamųjų konsulinių misijų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašas: patvirtinti kriterijai, kuriais vadovaujantis misijos įtraukiamos į metinį konsulinių misijų planą.</p>	2025-12-31	Įgyvendinta	Laiku

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ“

Valstybinio audito ataskaita: 2025-05-05 Nr. VAE-5

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-06-17 11:37

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
<p>6 rekomendacija: 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.</p> <p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p> <p>Rodiklis Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų, nuolat vykdančių administracines funkcijas, kurių šios funkcijos numatytos pareigybių aprašymuose, dalis, proc. Pradinė reikšmė: 45 proc. (2025 m.) Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)</p>	2028-01-01	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs
<p>1 priemonė: Parengti klausimyną diplomatinėms atstovybėms, pagal kurį bus nustatytos konsulinių pareigūnų ir darbuotojų vykdomos administracinės funkcijos.</p> <p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p> <p>Rezultatas: 2025-10-01 (rašto Nr. (4.11E)3-5482) Užsienio reikalų ministerija užklausė Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybes, vykdančias konsulines funkcijas, pateikti informaciją apie administracines funkcijas, kurias vykdo konsuliniai pareigūnai ir konsulines funkcijas vykdančios kiti darbuotojai, kurios nėra įtrauktos į jų ar kitų darbuotojų pareigybių aprašymus. Informaciją buvo prašoma pateikti iki 2025-10-20.</p>	2025-10-31	Įgyvendinta	Laiku
<p>2 priemonė: Surinkti informaciją iš diplomatinėms atstovybėms pagal parengtą klausimyną.</p> <p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p> <p>Rezultatas: Surinkta informacija iš Lietuvos Respublikos diplomatinėms atstovybėms, vykdančių konsulines funkcijas apie konsulines funkcijas vykdančių darbuotojų vykdomas kitas administracines funkcijas, kurios nėra įtrauktos į jų ar kitų atstovybės darbuotojų pareigybių aprašymus. Buvo apklausta 51 diplomatinė atstovybė, iš jų 16 pateikė informaciją, kad konsulines funkcijas vykdančios darbuotojai vykdo papildomas funkcijas.</p>	2025-12-31	Įgyvendinta	Laiku
<p>3 priemonė: Išanalizuoti iš diplomatinėms atstovybėms gautą informaciją ir parengti rekomendacijas diplomatinėms atstovybėms vadovams dėl administracinių funkcijų įtraukimo į DA darbuotojų pareigų aprašymus bei patvirtinti naujas pareigybes.</p> <p>Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija</p>	2026-09-01	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ“

Valstybinio audito ataskaita: 2025-05-05 Nr. VAE-5

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-06-17 11:37

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
--------------------------	--------------------------------	-------	-------------

Rezultatas:

7 rekomendacija:

Siekiant didinti elektroninių paslaugų prieinamumą, numatyti sklaidos visuomenei priemones dėl paslaugų, kurias galima gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą.

2031-06-30

Laukiama įgyvendinimo

Terminas nesibaigęs

Atsakingas subjektas:

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rodiklis

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.

Pradinė reikšmė: 50 proc. (2025 m.)

Siektina reikšmė: 100 proc. (2029 m.)

Rodiklis

Įstaigų, kurių automatinuose / standartiniuose pranešimuose nurodoma apie galimybę paslaugą gauti ir elektroniniu būdu, ir atvykus į diplomatinę atstovybę ir konsulinę įstaigą, dalis, proc.

Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.)

Siektina reikšmė: 100 proc. (2029 m.)

1 priemonė:

Peržiūrėti ir koreguoti Lietuvos Respublikos diplomatinėms atstovybėms ir konsulinėms įstaigoms užsienyje interneto svetainių, informacijos apie paslaugas jose pateikimą.

2028-12-31

Laukiama įgyvendinimo

Terminas nesibaigęs

Atsakingas subjektas:

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rezultatas:

2 priemonė:

Koreguoti Lietuvos Respublikos diplomatinėms atstovybėms ir konsulinėms įstaigoms užsienyje el. pašto automatinuose pranešimuose esančios informacijos apie el. paslaugas pateikimą.

2026-12-31

Laukiama įgyvendinimo

Terminas nesibaigęs

Atsakingas subjektas:

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ“

Valstybinio audito ataskaita: 2025-05-05 Nr. VAE-5

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-06-17 11:37

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
Rezultatas:			
3 priemonė: Užtikrinti Vyriausybės inicijuotos kampanijos dėl paslaugų, atliekamų Lietuvoje el. būdu, visuomenei užsienyje sklaidą.	2030-12-31	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs
Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija			
Rezultatas:			

Daugiau informacijos apie šio ir kitų auditų metu teiktas rekomendacijas ir jų įgyvendinimą rasite čia [Atviri duomenys](#)