„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ"

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

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

Teikta

Laukia įgyvendinimo

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ"

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

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
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.	2028-06-30	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs

Atsakingas subjektas:
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rodiklis

Stebima konsulinės veiklos patikrinimų metu teiktų rekomendacijų dalis, proc.

Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.)

Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)

Rodiklis

Įstaigų, atrinktų konsulinės veiklos patikrinimui pagal kriterijus, dalis, proc.

Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.)

Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)

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.)

Rodiklis

Įstaigų, kurių svetainės atitinka reikalavimus, dalis, proc.

Pradinė reikšmė: 0 proc. (2025 m.)

Siektina reikšmė: 100 proc. (2027 m.)

1 priemonė: Pakeisti Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašą.	2026-12-31	Įgyvendinta	Laiku

Atsakingas subjektas:
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
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 stebėsena.			
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.	2029-06-30	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

Atsakingas subjektas:
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

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 vykdė 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 vykdė 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

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

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:**			

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

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

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija **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).			
3 priemonė: Peržiūrėti ir įdiegti naujus funkcionalumus keliauk.urm.lt svetainėje klientų pasitenkinimui diplomatinių atstovybių atsakymais el. paštu pagal palankių klientų rodiklio (NPS) metodiką vertinti.	2026-12-31	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs
Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija **Rezultatas:**			
5 rekomendacija: Siekiant skaidraus sprendimų priėmimo ir visuomenės informavimo apie juos, patvirtinti kriterijus, kuriais vadovaujantis misijos įtraukiamos į metinį konsulinių misijų planą.	2028-06-30	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs
Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija			
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.)			
1 priemonė: Pakeisti Išvažiuojamųjų konsulinių misijų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašą.	2025-12-31	Įgyvendinta	Laiku
Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija **Rezultatas:** 2025 m. pakeistas Išvažiuojamųjų konsulinių misijų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašas: patvirtinti kriterijai, kuriais vadovaujantis misijos įtraukiamos į metinį konsulinių misijų planą.			

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
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.	2028-01-01	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs

Atsakingas subjektas:
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

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.)

1 priemonė: Parengti klausimyną diplomatinėms atstovybėms, pagal kurį bus nustatytos konsulinių pareigūnų ir darbuotojų vykdomos administracinės funkcijos.	2025-10-31	Įgyvendinta	Laiku

Atsakingas subjektas:
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rezultatas:
2025-10-01 (rašto Nr. (4.11E)3-5482) Užsienio reikalų ministerija užklausė Lietuvos Respublikos diplomatines atstovybes, vykdančias konsulines funkcijas, pateikti informaciją apie administracines funkcijas, kurias vykdo konsuliniai pareigūnai ir konsulines funkcijas vykdantys kiti darbuotojai, kurios nėra įtrauktos į jų ar kitų darbuotojų pareigybių aprašymus. Informaciją buvo prašoma pateikti iki 2025-10-20.

2 priemonė: Surinkti informaciją iš diplomatinių atstovybių pagal parengtą klausimyną.	2025-12-31	Įgyvendinta	Laiku

Atsakingas subjektas:
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rezultatas:
Surinkta informacija iš Lietuvos Respublikos diplomatinių atstovybių, 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 vykdantys darbuotojai vykdo papildomas funkcijas.

3 priemonė: Išanalizuoti iš diplomatinių atstovybių gautą informaciją ir parengti rekomendacijas diplomatinių atstovybių vadovams dėl administracinių funkcijų įtraukimo į DA darbuotojų pareigų aprašymus bei patvirtinti naujas pareigybes.	2026-09-01	Įgyvendinta	Laiku

Atsakingas subjektas:
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
Rezultatas: Lietuvos Respublikos diplomatinių atstovybių pateikta informacija apie administracines funkcijas, kurios nebuvo numatytos atstovybių darbuotojų pareigybių aprašymuose yra įvertinta, diplomatinių atstovybių vadovamas yra pateikti siūlymai dėl įgyvendinimo ir įgyvendinti sprendimai atitinkamomis funkcijomis papildyti diplomatinių atstovybių pareigybių aprašymus.			
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 automatiniuose / 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 diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų 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 diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų užsienyje el. pašto automatiniuose pranešimuose esančios informacijos apie el. paslaugas pateikimą.	2026-12-31	Laukiama įgyvendinimo	Terminas nesibaigęs

„UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJOS VEIKLA UŽTIKRINANT KONSULINIŲ FUNKCIJŲ VYKDYMĄ"

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

Rekomendacijų stebėsenos ataskaita

2026-10-26 02:02

Rekomendacija / priemonė	Iki kada turi būti įgyvendinta	Būklė	Laiko būklė
Atsakingas subjektas: Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija **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